

**EFEKTIFITAS PELAYANAN TERPADU DALAM PERIZINAN  
MENDIRIKAN BANGUNAN GUNA MEWUJUDKAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SINJAI  
(Perspektif Hukum Tata Negara Islam)**



**Skripsi**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Hukum  
Jurusan Hukum Tatanegara ( Siyasah Syar'iyah)**

**pada Fakultas Syariah dan Hukum  
UIN Alauddin Makassar**

**Oleh:**

**MEGAWATI**

**NIM :10200115036**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN  
MAKASSAR**

**2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Megawati

NIM :10200115036

Tempat, tanggal lahir : Sinjai, 25 Agustus 1996

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Alamat : Samata- Gowa

Judul : Efektifitas Pelayanan Terpadu dalam Perizinan  
Mendirikan Bangunan Guna Mewujudkan Kualitas  
Pelayanan Publik di Kabupaten Sinjai (Perspektif Hukum  
Tata Negara Islam).

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Gowa, Februari 2019

  
Penyusun

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Efektifitas Pelayanan Terpadu Dalam Perizinan Mendirikan Bangunan Guna Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Sinjai (Perspektif Hukum Tata Negara Islam)” yang disusun oleh Megawati, NIM: 10200115036, mahasiswa Jurusan Hukum Tata Negara (Siyasah Syar’iyyah) pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertanggungjawabkan pada sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 25 Juli 2019, dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Alauddin Makassar dengan beberapa perbaikan.

Samata, 25 Juli 2019

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Prof. Dr. Darussalam, M.Ag. (.....)

Sekretaris : Dra. Nila Sastrawati, M.Si. (.....)

Munaqisy I : Dr. Hamzah Hasan, M.H.I. (.....)

Munaqisy II : Dr. HJ. Halimah B, M.Ag. (.....)

Pembimbing I : Dr. Dudung Abdullah, M.Ag. (.....)

Pembimbing II : Hj. Rahmiati, S.Pd., M.Pd. (.....)

Diketahui oleh:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum  
UIN Alauddin Makassar,

Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag.  
NIP. 19621016 199003 1 003

## PERSETUJUAN PEMBIMBING/ PENGUJI

Pembimbing penulisan skripsi saudara MEGAWATI, NIM: 10200115036, mahasiswa Jurusan Hukum Tata Negara (Siyasah Syariyyah) pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul, *"Efektivitas Pelayanan Terpadu dalam Perizinan Mendirikan Bangunan Guna Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Sinjai (Perspektif Hukum Tata Negara Islam)"*. Memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang ujian Munaqasyah (Akhir).

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Samata, juli 2019

Pembimbing I

Dr. Dadung Abdullah, M.Ag

NIP. 19540203 198503 1 002

Pembimbing II

Hj. Rahmiati, S.Pd., MPd

NIP.19771005 200701 2 005

Penguji I

Dr. Hamzah Hasan, M.H.I.

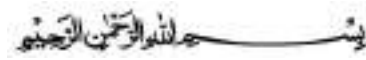
NIP 19631231 199302 1 003

Penguji II

Dr. Hj. Halimah B, M.Ag

NIP. 19581025 19969 2 001

## KATA PENGANTAR



**Assalamualaikum Wr. Wb,**

Alhamdulillah, tiada kata yang paling indah selain mengucapkan syukur kehadiran Allah Tuhan semesta alam, sumber kehidupan bagi seluruh makhluk, sumber dari segala sumber ilmu, dan sumber dari segala sumber hukum. Juga salam dan shalawat Penulis junjungkan kepada Rasulullah Muhammad Nabi dan Rasul yang menjadi panutan bagi seluruh umat manusia, yang mengajarkan keselamatan kepada kita semua, dan membawa kita semua ke alam yang terang benderang ini.

Suatu kebahagiaan tersendiri bagi Penulis dengan selesainya tugas akhir ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Hukum di Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Adapun judul skripsi ini adalah **"Efektivitas Pelayanan Terpadu Dalam Perizinan Mendirikan Bangunan Guna Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Sinjai (Perspektif Hukum Tata Negara Islam)"**

Akhirnya tibalah rasa bahagia untuk menyampaikan rasa terima kasih kepada orang-orang yang Penulis cintai. Penulis sadar sejak awal hingga akhir penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini Penulis haturkan banyak terima kasih, penghormatan dan penghargaan setinggi-tingginya yang pertama dan paling utama sembah sujud kepada kedua orang tua Penulis **Ayahanda Muh. Jafar** dan kepada **Ibunda Muhaidah** yang telah mendidik, membesarkan dengan penuh kasih sayang dan mengiringi setiap langkah dengan doa dan restunya yang tulus serta segala pengertian yang mereka berikan dalam proses penyusunan skripsi ini.



Kepada Saudari-saudari Penulis **Arni Damayanti, S.Kep.,Ns** dan **Wahdaningsi, S.H.,M.H** yang senantiasa membantu Penulis saat mengalami kesulitan serta bersedia menjadi teman hidup berbagi suka dan duka serta seluruh keluarga besar yang mungkin tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala bantuan dan dukungannya, kalian semua adalah motivator Penulis, jasa-jasa kalian sangat membantu dalam penyelesaian studi Penulis. Insya kelak jasa-jasamu akan terbalaskan dan semoga kalian tetap dalam lindungan-Nya.

Pada kesempatan ini pula, Penulis dengan segala kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Musafir Pababbari, M.Si. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, serta para Wakil Rektor dan Staff Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
2. Bapak Prof. Dr. Darussalam, M.Ag selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Bapak Dr. H. Abd. Halim Talli, M.Ag selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Bapak Dr. Hamsir, S.H.,M.Hum selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, dan Bapak Dr. H. Muh. Saleh Ridwan, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
3. Bapak Dr. Dudung Abdullah, M.Ag selaku pembimbing I dan Ibu Hj. Rahmiati, S.Pd.,M.Pd selaku pembimbing II, terima kasih atas segala petunjuk, saran, bimbingan dan waktu yang telah diluangkan untuk Penulis.
4. Bapak Dr. Hamzah, M.H.I, dan Ibu Dr. Hj. Halimah B, M.Ag selaku penguji yang telah memberikan masukan dan saran-sarannya kepada Penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

5. Ibu Dra. Nila Sastrawati, M.Si selaku Ketua Jurusan Hukum Pidana dan Ketatanegaraan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, serta staffnya atas izin, pelayanan, kesempatan dan fasilitas yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Hj. Rahmiati, S.Pd., M.Pd selaku Penasehat Akademik Penulis yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama menjalani proses perkuliahan di Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
7. Bapak Kepala UPT P2T BKPMMD Prov. Sulsel beserta stafnya yang telah memberikan Penulis izin rekomendasi penelitian.
8. Bapak Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai dan seluruh pegawai, terima kasih telah memberi waktu dan tempat selama penelitian berlangsung.
9. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar yang dengan sabar mengajar dan membimbing penulis selama menempuh pendidikan di almamater ini.
10. Pengelola Perpustakaan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Alauddin Makassar dan Perpustakaan Umum UIN Alauddin Makassar. Terima kasih telah memberi waktu dan tempat selama penelitian yang berlangsung kurang lebih satu bulan lamanya dengan menjajal literatur sebagai penunjang skripsi Penulis.
11. Staf Akademik Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar atas bantuan dan keramahannya "melayani" segala kebutuhan Penulis selama perkuliahan hingga penulisan Skripsi ini sebagai tugas akhir.

Selanjutnya Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada sosok yang luar biasa selama penulis menempuh kuliah di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar:

1. Teman-teman angkatan 2015 (SOMASI) Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan Hukum Pidana dan Ketatanegaraan, terima kasih telah banyak berbagi ilmu, pengalaman dan persaudaraan. Terima kasih telah banyak berbagi ilmu dan pengalaman. Penulis sangat bangga bergabung dan mengenal kalian, kalian semua hebat, penuh dengan dedikasi yang patut dicontoh yang senantiasa memberikan cambukan motivasi kepada Penulis untuk terus bekerja semaksimal mungkin dengan hasil yang terbaik dan berkompetisi secara sehat.
2. Sahabat- sahabatku Haeriah CS.H, Yustilawati CS.H, Nurhijrah Nuansari, Sulastri CS.Sos. Terima kasih atas motivasi, dukungan dan bantuannya selama ini yang senantiasa memberikan cambukan motivasi kepada Penulis untuk terus bekerja semaksimal mungkin dengan hasil yang terbaik dan berkompetisi secara sehat. Penulis bangga mengenal dan bersama kalian, semoga kedepan persaudaraan dan persahabatan kita tetap terjaga.
3. Teman-teman KKN Reguler Angkatan 60, Posko 2 Desa Lamatti Riawang, Kecamatan Bulupoddo, Kabupaten Sinjai.

Akhirnya penulis berharap dan berdoa semoga apa yang penulis sajikan dalam skripsi ini ada manfaatnya. Dan semoga ilmu yang penulis peroleh di Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar dapat juga berguna bagi agama, nusa dan bangsa, Aminn.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Makassar, Juli 2019

Penulis



## DAFTAR ISI

|  |       |
|--|-------|
| HALAMAN JUDUL.....                                       | i     |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....                         | ii    |
| PENGESAHAN SKRIPSI .....                                 | iii   |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING/PENGUJI .....                     | iv    |
| KATA PENGANTAR .....                                     | v     |
| DAFTAR ISI.....  | ix    |
| PEDOMAN LITERASI .....                                   | xi    |
| ABSTRAK .....  | xvi   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                  | 1-9   |
| A. Latar Belakang Masalah .....                          | 1     |
| B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus.....             | 5     |
| C. Rumusan Masalah.....                                  | 6     |
| D. Kajian Pustaka .....                                  | 6     |
| E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....                  | 8     |
| BAB II TINJAUAN TEORETIS .....                           | 10-36 |
| A. Tinjauan Umum Efektifitas .....                       | 10    |
| 1. Pengertian Efektifitas .....                          | 10    |
| 2. Indikator Efektifitas.....                            | 11    |
| B. Konsep Penyelenggaraan Pelayanan .....                | 11    |
| 1. Pengertian dan Dasar Hukum Pelayanan Publik.....      | 11    |
| 2. Indikator Pelayanan Publik .....                      | 15    |
| 3. Standar Pelayanan Publik.....                         | 18    |
| C. Tinjauan Umum Perizinan.....                          | 24    |
| 1. Pengertian Perizinan.....                             | 24    |
| 2. Sifat, Bentuk, dan Isi Izin.....                      | 27    |
| 3. Fungsi dan Tujuan Perizinan.....                      | 30    |
| 4. Izin Mendirikan Bangunan (IMB).....                   | 32    |
| D. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelayanan Terpadu ..... | 34    |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....                       | 37-41 |
| A. Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian .....          | 37    |
| B. Pendekatan Penelitian.....                            | 37    |
| C. Sumber Data .....                                     | 38    |
| D. Metode Pengumpulan Data .....                         | 38    |
| E. Instrumen Penelitian .....                            | 39    |

|  |              |
|--|--------------|
| F. Teknis Pengolahan dan Analisis Data.....  | 40           |
| <b>BAB IV EFEKTIFITAS PELAYANAN TERPADU DALAM PERIZINAN MENDIRIKAN BANGUNAN GUNA MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SINJAI .....</b>                    | <b>42-82</b> |
| A. Gambaran Lokasi Penelitian .....  | 42           |
| B. Konsep dan Standar Pelayanan Terpadu dalam Perizinan Mendirikan Bangunan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Sinjai .....   | 54           |
| C. Mekanisme/Alur Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu dalam Perizinan Mendirikan Bangunan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Sinjai .....                         | 73           |
| D. Perspektif Hukum Tata Negara Islam Terhadap Pelayanan Terpadu dalam Perizinan Mendirikan Bangunan di Kantor DPMPTSP dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik..... | 76           |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>  | <b>83-84</b> |
| A. KESIMPULAN.....   | 83           |
| B. IMPLIKASI PENELITIAN .....  | 84           |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | 85           |
| LAMPIRAN.....  | 88           |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....  | 89           |

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### 1. Konsonan

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin        | Nama                        |
|------------|------|--------------------|-----------------------------|
| ا          | Alif | Tidak dilambangkan | tidak dilambangkan          |
| ب          | Ba   | B                  | Be                          |
| ت          | Ta   | T                  | Te                          |
| ث          | Sa   | ṡ                  | es (dengan titik di atas)   |
| ج          | Jim  | J                  | Je                          |
| ح          | Ha   | ḥ                  | ha (dengan titik di bawah)  |
| خ          | Kha  | Kh                 | ka dan ha                   |
| د          | dal  | D                  | De                          |
| ذ          | zal  | Ẓ                  | zet (dengan titik di atas)  |
| ر          | Ra   | R                  | Er                          |
| ز          | zai  | Z                  | Zet                         |
| س          | Sin  | S                  | Es                          |
| ش          | syin | Sy                 | es dan ye                   |
| ص          | sad  | ṣ                  | es (dengan titik di bawah)  |
| ض          | dad  | ḍ                  | de (dengan titik di bawah)  |
| ط          | Ta   | ṭ                  | te (dengan titik di bawah)  |
| ظ          | Za   | ẓ                  | zet (dengan titik di bawah) |
| ع          | ‘ain | ‘                  | apostrof terbalik           |
| غ          | gain | G                  | Ge                          |
| ف          | Fa   | F                  | Ef                          |
| ق          | qaf  | Q                  | Qi                          |

|   |        |   |         |
|---|--------|---|---------|
| ك | kaf    | K | Ka      |
| ل | lam    | L | El      |
| م | mim    | M | Em      |
| ن | nun    | N | En      |
| و | wau    | W | We      |
| ه | Ha     | H | Ha      |
| ء | hamzah | , | Apostof |
| ي | Ya     | Y | Ye      |

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda ( ◌ ).

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

| Tanda | Nama          | Huruf Latin | Nama |
|-------|---------------|-------------|------|
| ا     | <i>fatḥah</i> | A           | A    |
| إ     | <i>Kasrah</i> | I           | I    |
| أ     | <i>ḍammah</i> | U           | U    |

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu :

| Tanda | Nama                  | Huruf Latin | Nama    |
|-------|-----------------------|-------------|---------|
| أَی   | <i>fatḥah</i> dan yā' | Ai          | a dan i |
| أَؤ   | <i>fatḥah</i> dan wau | Au          | a dan u |

### 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

| Harkat dan Huruf | Nama   | Huruf dan Tanda | Nama                |
|------------------|--|-----------------|---------------------|
| آ...   إ...      | <i>fathā</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i> | Ā               | a dan garis di atas |
| ى                | <i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>                 | I               | i dan garis di atas |
| و                | <i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>                 | Ū               | u dan garis di atas |

### 4. Tā' Marbūṭ ah

*Transliterasi* untuk *tā' marbūṭ ah* ada dua, yaitu: *tā' marbūṭ ahyang* hidup atau mendapat harkat *fathāh*, *kasrah*, dan *ḍammah*, yang transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūṭ ahyang* mati atau mendapat harkat sukun transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūṭ ah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūṭ ah* itu transliterasinya dengan (h).

### 5. Syaddah (Tasydid)

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (ّ), dalam transliterasinya ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Jika huruf *ى* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ىّ), maka ia ditransliterasikan seperti huruf *maddah* menjadi (i).

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *Al* (alif lam ma'arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia di ikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrop ( ' ) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

## 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.=

## 9. Lafẓ al-Jalālah (الله)

Kata “” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frase nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.



Adapun *tā' marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-Jalālah* ditransliterasi dengan huruf [t].

#### 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama dari (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ALAUDDIN  
MAKASSAR

## ABSTRAK

**Nama : Megawati**

**Nim : 10200115036**

**Judul : Efektifitas Pelayanan Terpadu Dalam Perizinan Mendirikan Bangunan Guna Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Sinjai (Perspektif Hukum Tata Negara Islam)**

---

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan: 1) Bagaimana konsep dan standar Pelayanan Terpadu dalam perizinan mendirikan bangunan di kantor DPMPTSP Kabupaten Sinjai, 2) Bagaimana mekanisme/alur pengaduan masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu dalam perizinan mendirikan bangunan di kantor DPMPTSP Kabupaten Sinjai, 3) Bagaimana perspektif Hukum Tata Negara Islam terhadap Pelayanan Terpadu dalam perizinan mendirikan bangunan di kantor DPMPTSP?

Jenis penelitian ini tergolong deskriptif kualitatif lapangan (*Field Research*) dengan menggunakan jenis pendekatan yuridis normatif dan teologis normatif. Sumber data penelitian yaitu data primer berupa wawancara dan sekunder berupa buku-buku. Metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan kepustakaan. Instrumen penelitian yaitu peneliti, pedoman wawancara, buku catatan dan pulpen, kamera, alat perekam. Teknik pengolahan berupa editing dan analisis data yaitu pengolahan data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Konsep pelayanan perizinan IMB terdiri dari dasar hukum, persyaratan, alur dan mekanisme pelayanan sedangkan standar pelayanan terdiri dari hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik, maklumat dan janji pelayanan, biaya, tarif dan waktu pelayanan serta sarana dan prasarana di kantor DPMPTSP di Kabupaten Sinjai. 2) Mekanisme alur pengaduan masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu dalam perizinan mendirikan bangunan telah disediakan sarana pengaduan dalam dua cara yaitu pengaduan secara langsung dan pengaduan tidak langsung, sehingga ada banyak cara untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan jika terjadi hal-hal yang kurang memuaskan dalam pelayanan. 3) Perspektif Hukum Tata Negara Islam terhadap Pelayanan Terpadu dalam perizinan mendirikan bangunan di kantor DPMPTSP memiliki pesan moral Islam dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik. Dimana memberikan pelayanan terhadap sesama manusia adalah perbuatan yang mulia yang dianjurkan dalam Al Qur'an yaitu surah Al-Nisa/4: 58-59, Al Qashas/28: 77 dan hadist Imam Bukhari serta di tangan pemerintahlah terdapat tanggung jawab pelayanan terhadap berbagai kebutuhan masyarakat.

Implikasi dari penelitian adalah: 1) Pemerintah perlu melakukan sosialisasi lebih sering kepada masyarakat terkait pelayanan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai, 2) Pemerintah harus lebih sering melakukan pelatihan kepada para pegawai khususnya pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai untuk tetap menjaga konsistensi pelayanan perizinan yang baik. 3) Pemerintah harus lebih meningkatkan penerapan prinsip-prinsip islami dalam melakukan pelayanan ketatanegaraan.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### ***A. Latar Belakang Masalah***

Memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk yang membutuhkan merupakan sebuah kewajiban bagi aparatur negara Indonesia. Hal ini juga merupakan amanat dari Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat.<sup>1</sup> Memperhatikan esensi dari maksud ini dapat digarisbawahi bahwa antara harapan pemerintah Indonesia dengan tujuan utama syariat Islam adalah bagaikan bola mata dengan selaputnya.

Meskipun sistem hukum Indonesia bukan Islam, tetapi nilai-nilai Islam tidak dinafikan masuk dalam sistem pemerintahan. Indonesia terus berbenah diri agar kehidupan berbangsa dan bernegara sesuai nilai-nilai Pancasila. Nilai-nilai tersebut jika dilihat secara objektif tentu memiliki banyak kesamaan dengan asas dan prinsip syariat Islam agar menjadi *khaira ummah* (ummat yang terbaik).

Salah satu perbuatan baik yang dianjurkan dalam Al Qur'an adalah memberikan pelayanan terbaik kepada sesama umat manusia. Hal ini pula telah diatur dan dijelaskan dalam salah satu ayat al-Qur'an yang menjadikan pendorong dan/ atau memotivasi umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama sebagaimana Allah swt berfirman dalam QS al- Maidah/ 5: 2.

---

<sup>1</sup> Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik .

QS al- Maidah/ 5: 2

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۚ

Terjemahnya:

“dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah swt amat berat siksa-Nya.”<sup>2</sup>

Berdasarkan firman Allah swt di atas tersebut, sebagai umat manusia diperintahkan untuk saling tolong-menolong dalam kebaikan yaitu mengerjakan kebajikan dan takwa dan bukan sebaliknya. Melanggar ketentuan apa yang diperintahkan oleh Allah swt, maka siksaan yang begitu berat akan menimpa. Hal ini ditegaskan di ayat terakhir bahwa “Sesungguhnya Allah swt amat berat siksa-Nya”. Sehingga selama perbuatan yang dilakukan tidak melanggar, interaksi dapat dilakukan dengan siapa pun dan kapan pun.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas. Menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian, memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah sebuah kewajiban bagi aparatur pemerintah dan kewajiban ini harus dilakukan secara professional, prima dan tanpa pandang bulu. Pegawai Negeri Sipil bertindak mewakili pemerintah digolongkan sebagai *ulilamri* yaitu pemimpin yang diangkat untuk melayani masyarakat luas pada bidang yang menjadi kompetensinya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing institusi yang diatur di dalam administrasi publik.

---

<sup>2</sup> Kementerian Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjemahnya* (Bandung: Cordoba Internasional- Indonesia, 2016), h. 209.

Berbicara mengenai fungsi pelayanan, maka di tangan pemerintahlah terdapat tanggung jawab pelayanan terhadap berbagai kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, fungsi pelayanan jasa publik, jasa pasar serta pelayanan sipil dan fungsi pemberdayaan masyarakat menjadi tugas utama organisasi pemerintah yang tetap patuh hukum dan menegakkan keadilan.

Kompleksnya urusan yang ditangani dan banyaknya unit-unit yang ada dalam struktur organisasi pemerintahan daerah, sistem kelembagaan dalam pelaksanaan otonomi daerah akan sangat menentukan efektifitas tugas-tugas yang dimiliki serta tercapainya tujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dari dasar inilah penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu sangat dibutuhkan.

Selama ini pemerintah sebagai perangkat birokrasi dinilai masyarakat cenderung berbelit-belit, lama, regulasi yang tidak fleksibel serta dengan persyaratan yang rumit. Hal ini dapat pula dilihat dari pernyataan Ombudsman RI yang menyebutkan instansi Pemerintah Daerah adalah yang paling banyak dilaporkan oleh publik. Hal ini disampaikan oleh Ketua Ombudsman RI Amzulian Rifai dalam Refleksi 2017 dan Proyeksi 2018 Ombudsman. Selain itu, menurutnya tingkat kepatuhan juga memang masih rendah.<sup>3</sup>

Pemerintah Daerah menjadi lembaga dengan keluhan terbanyak sepanjang 2017. Menurut catatan Ombudsman RI, ada 3.427 laporan masyarakat yang mengadukan pemerintah daerah. Jumlah itu setara 42,3 persen dari seluruh laporan masyarakat kepada Ombudsman. Ketua Ombudsman RI, Amzulian Rifai mengatakan, sama seperti 2016, jumlah keluhan terhadap Pemerintah Daerah paling tinggi karena keluhan itu diakumulasi dari seluruh Pemerintah Daerah se-

---

<sup>3</sup> Tsarina Maharani (Detik News), *Pelayanan Pemda Paling Banyak Dikeluhkan Warga ke Ombudsman di 2017*. Diakses melalui internet <https://news.detik.com/berita/d-3800541/pelayanan-pemda-paling-banyak-dikeluhkan-warga-ke-ombudsman-di-2017>, 2018, tanggal 16 Juli 2018.

Indonesia dikumpulkan ke pusat. Tak hanya jumlah laporannya yang tinggi, tingkat kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap pemenuhan standar layanan kepada masyarakat juga terbilang masih rendah.<sup>4</sup>

Ombudsman menilai tingkat kepatuhan lembaga negara dalam melayani publik pada rentang Mei-Juli 2017. Penilaian kepatuhan serentak dilakukan di Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah. Di Pemerintah Daerah dilakukan kepada 22 Provinsi, 45 Pemerintah Kota dan 107 Pemerintah Kabupaten. Survei kepatuhan terhadap Pelayanan Publik yang dilakukan Ombudsman terhadap Pemerintah Kabupaten di Indonesia menunjukkan 44,86 persen berada dalam zona kepatuhan terendah.

Pemerintah Kabupaten memang paling besar yang berada di zona merah dalam kepatuhan melayani publik. Sebanyak 44,86 persen atau 48 Pemerintah Kabupaten masuk dalam zona merah. Zona kuning, dihuni 46 Pemerintah Kabupaten atau setara 42,99 persen. Hasilnya, mereka memahami standar pelayanan publik, namun tak melibatkan masyarakat dalam menyusun produk layanan publik.

Masyarakat memiliki ruang yang sempit untuk ikut berpartisipasi dalam meningkatkan produk layanan yang dibuat pemerintah. Situasi ini jelas merugikan masyarakat. Seharusnya birokrasi dibangun untuk melayani masyarakat sebagaimana Pegawai Negeri Sipil selaku aparatur negara yang berfungsi sebagai pelayan masyarakat, bukan sebaliknya sebagai pihak yang meminta untuk dilayani oleh masyarakat, terlebih dalam menghadapi era globalisasi ini yang penuh dengan tantangan dan peluang dimana kesempatan besar terbuka lebar untuk

---

<sup>4</sup> Muhammad Nur Rochmi (Beritagar), 2018, *Pemerintah Daerah Menjadi Pelayan Publik Terburuk*. Diakses melalui internet <https://beritagar.id/artikel/berita/pemerintah-daerah-menjadi-pelayan-publik-terburuk>, tanggal 16 Juli 2018.



berbenah dan berlomba-lomba dalam meningkatkan proses pemberian pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Salah satu jenis izin yang dilimpahkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Sinjai yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB), berdasarkan Peraturan Bupati Sinjai Nomor 45 Tahun 2012 tentang pelimpahan sebahagian kewenangan pengelolaan dan penandatanganan izin mendirikan bangunan dari unit Kerja Teknis kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Sinjai.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin mengobservasi kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Sinjai dan sengaja mengangkat judul mengenai “Efektifitas Pelayanan Terpadu dalam Perizinan Mendirikan Bangunan Guna Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Sinjai (Perspektif Hukum Tata Negara Islam)”.

### ***B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus***

#### **i. Fokus Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Kelurahan Biringere, Kecamatan Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai. Penelitian ini dilakukan guna untuk melihat sejauh mana efektifitas pelayanan terpadu yang didapatkan masyarakat dalam pengurusan perizinan mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

#### **ii. Deskripsi Fokus**

- a. Efektifitas adalah akibatnya, pengaruh dan kesan, manjur, dapat membawa hasil atau dapat diartikan sebagai standar atau penilaian untuk tercapainya sebuah hasil.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Widodo, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* ( Jakarta: Gramedia, 2018), h. 114.

- b. Pelayanan terpadu dalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan ijin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat.
- c. Perizinan berasal dari kata izin yaitu sebagai suatu alat pemerintah yang bersifat hukum pencegahan yang digunakan sebagai sarana hukum administrasi untuk mengendalikan perilaku masyarakat.<sup>6</sup>
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### ***C. Rumusan Masalah***

Berdasarkan latar belakang masalah yang peneliti paparkan sebelumnya, maka untuk membuat titik fokus pada pembahasan ini, peneliti menarik beberapa rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana konsep dan standar Pelayanan Terpadu dalam perizinan mendirikan bangunan di kantor DPMPTSP Kabupaten Sinjai?
2. Bagaimana mekanisme/alur pengaduan masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu dalam perizinan mendirikan bangunan di kantor DPMPTSP Kabupaten Sinjai?
3. Bagaimana perspektif Hukum Tata Negara Islam terhadap Pelayanan Terpadu dalam perizinan mendirikan bangunan di kantor DPMPTSP dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik?

### ***D. Kajian Pustaka***

Secara umum, kajian pustaka atau penelitian terdahulu merupakan momentum bagi calon peneliti untuk mendemostrasikan hasil bacaannya yang

---

<sup>6</sup> Nomensen Sinamo, *Hukum Administrasi Negara Edisi Baru* (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2016), h. 87.

ekstensif terhadap literatur-literatur yang berkaitan dengan pokok masalah yang akan diteliti. Hal ini dimaksudkan agar calon peneliti mampu mengidentifikasi kemungkinan signifikansi dan kontribusi akademik dari penelitiannya pada konteks waktu dan tempat tertentu.<sup>7</sup> Kajian pustaka berisi teori-teori yang relevan dengan masalah penelitian. Pada bagian ini dilakukan pengkajian mengenai konsep dan teori yang digunakan berdasarkan literatur yang tersedia. Kajian pustaka berfungsi membangun konsep atau teori yang menjadi dasar studi dalam penelitian. Dalam penelitian skripsi ini peneliti dapat mengemukakan beberapa referensi yang dijadikan rujukan dalam mengkaji masalah terkait dengan judul tersebut, antara lain:

- i. Adrian Sutedi dalam bukunya yang berjudul “Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik”, tahun 2010, menjelaskan tentang dasar hukum perizinan dan indikator pelayanan publik. Sementara peneliti menjelaskan mengenai konsep dan standar pelayanan publik dalam perizinan khususnya perizinan dalam mendirikan bangunan.
- ii. Ismet Susila dalam bukunya yang berjudul “Implementasi Dimensi Pelayanan Publik dalam Konteks Otonomi Daerah”, tahun 2015, menjelaskan tentang paradigma penyelenggaraan pemerintah daerah berdampak pada perubahan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah daerah, terutama dalam memberikan pelayanan publik. Sedangkan peneliti menjelaskan mengenai kebijakan apa yang harus dilakukan pemerintah daerah dalam peningkatan pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan perizinan.
- iii. M.N Nasution dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Jasa Terpadu”, tahun 2013, menjelaskan tentang prinsip kualitas dan manajemen jasa

---

<sup>7</sup> Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah: Makalah, Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Laporan Penelitian* (Makassar: Alauddin Press, 2013), h. 13.

pelayanan terpadu secara umum. Sementara peneliti secara khusus menjelaskan tentang prinsip kualitas dan jasa pelayanan terpadu dalam hal perizinan.

- iv. Endah Setiyorini dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai”, tahun 2013, menjelaskan tentang faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan penerbitan surat izin mendirikan bangunan pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai. Sementara peneliti menjelaskan mengenai kriteria atau standar pelayanan seperti apa yang harus dilakukan untuk mengatasi keterlambatan penerbitan surat izin tersebut.
- v. Subekti Akhmad Jauhari dalam jurnalnya yang berjudul “Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Menerbitkan Perizinan di Kota Kendari”, tahun 2015, menjelaskan tentang kendala yang dihadapi dan solusi untuk mengatasi masalah dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kota Kendari. Sementara peneliti menjelaskan sarana dan prosedur pengaduan masyarakat dalam hal adanya masalah dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu.

#### ***E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian***

- i. Tujuan penelitian sebagai berikut:
  - a. Untuk mengetahui konsep dan standar Pelayanan Terpadu dalam perizinan mendirikan bangunan di kantor DPMPTSP Kabupaten Sinjai.
  - b. Untuk mengetahui mekanisme/alur pengaduan masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu dalam perizinan mendirikan bangunan di kantor DPMPTSP Kabupaten Sinjai.
  - c. Untuk mengetahui perspektif Hukum Tata Negara Islam terhadap Pelayanan Terpadu dalam perizinan mendirikan bangunan di kantor DPMPTSP dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik.

ii. Kegunaan penelitian sebagai berikut:

Kegunaan penelitian yang ingin dicapai yaitu kegunaan secara Teoritis maupun secara Praktis.

a. Kegunaan Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Hukum Tata Negara Islam khususnya tentang Pelayanan Publik sebagai kualitas peningkatan layanan masyarakat hubungannya dengan Tata Negara Islam.

b. Kegunaan Praktis

- a. Bagi peneliti: Dapat menambah ilmu, wawasan, dan pengalaman tentang kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kinerja pelayanan di Pemerintah Daerah.
- b. Bagi Pemerintah: Dapat dijadikan sebagai acuan agar lebih mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat yang berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan.
- c. Manfaat bagi pengguna layanan atau masyarakat: Masyarakat memperoleh informasi tentang tujuan dan fungsi pelayanan publik yang merupakan kewajiban dari aparat pemerintah kepada masyarakat yang berasaskan keseimbangan hak dan kewajiban partisipatif, transparansi, kesamaan hak, akuntabilitas serta kondisional terhadap kejelasan pelayanan atas kebutuhan dan keperluan masyarakat.

## BAB II

### TINJAUAN TEORETIS

#### *A. Tinjauan Umum Efektifitas*

##### **1. Pengertian Efektifitas**

Kamus besar Bahasa Indonesia, mengartikan kata efektif sebagai sebuah akibat, efek, dapat membawa hasil serta dapat memberikan pengaruh, atau efektivitas adalah adanya kesesuaian antara orang yang melaksanakan tugas dalam kegiatan dengan apa yang menjadi sasaran yang diinginkan. Efektivitas sering dihubungkan dengan pengertian efisien, tetapi pada dasarnya terdapat perbedaan antara keduanya. Efektifitas dapat diinterpretasikan sebagai standar atau penilaian terhadap tercapainya hasil. Efektivitas terfokus terhadap hasil yang diraih, sedangkan efisiensi lebih menekankan pada bagaimana cara meraih hasil yang dicapai tersebut dengan membandingkan antara masukan dan keluarannya.<sup>1</sup>

Efektivitas adalah kesanggupan melaksanakan fungsi dan tugas dari suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak ada ketegangan dan atau tekanan diantara pelaksanaannya. Sedangkan efektifitas menurut Sedarmayanti adalah suatu tolak ukur yang dapat memberikan gambaran atau penjelasan seberapa jauh dan seberapa besar target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih terfokus kepada keluaran (*output*) sedangkan masalah penggunaan masukan (*input*) kurang menjadi fokus utamanya.

Efektifitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan. Maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”. Suatu program, kegiatan, atau organisasi dinilai efektif jika keluaran yang dihasilkan dapat mencapai tujuan yang

---

<sup>1</sup> Sondang P Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia* ( Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h. 24.



diinginkan atau diharapkan. Organisasi harus efisien untuk mencapai efektivitas. Jika berbicara tentang efektifitas, maka tidak terlepas dari efisiensi.<sup>2</sup>

## 2. Indikator Efektifitas

Efektifitas suatu program dapat dilihat dari indikator-indikator antara lain:<sup>3</sup>

1. Indikator program atau rencana. Apabila seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif;
2. Indikator fungsi dan tugas, yaitu lembaga dikatakan efektif jika mampu melaksanakan fungsi dan tugasnya. Dengan kata lain, suatu program pembelajaran akan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik.
3. Indikator kondisi ideal atau tujuan, adalah dikatakan efektif suatu program kegiatan jika program tersebut dari sudut hasil dapat dicapai tujuan atau kondisi idealnya.
4. Indikator peraturan dan ketentuan, berfungsi atau tidaknya suatu aturan dapat menentukan efektivitas suatu program tersebut dalam mempertahankan keberlangsungan proses kegiatannya.

## B. Konsep Penyelenggaraan Pelayanan

### 1. Pengertian dan Dasar Hukum Pelayanan Publik

Salah satu aspek yang penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktifitasnya, untuk itulah maka pemerintahan membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat pemerintahan terendah. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan pelayanan sesuai dengan

---

<sup>2</sup> Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), h. 92.

<sup>3</sup> Muasaroh, *Aspek-aspek Efektifitas Studi Tentang Efektifitas Pelaksanaan Program Pelaksanaan PNPM-MP* (Universitas Brawijaya Malang: 2010), h. 13.

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga arti penting, diantaranya mengenai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh uang atau imbalan, perihal atau cara melayani, serta kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Layanan merupakan penggalan kata dari kata pelayanan yang berarti membantu mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang dan menyiapkan, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal cara melayani, servis atau jasa sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>4</sup>

Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyesuaikan keperluan, kebutuhan seorang atau kelompok. Artinya yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi (sekelompok organisasi) atau pelayanan dapat juga diartikan sebagai suatu cara atau teknik mematuhi, menanggapi kepentingan kebutuhan atau keluhan orang lain.<sup>5</sup>

Istilah lain dari pelayanan ialah pengayoman dan pengabdian. Sifat-sifat pengabdian kepentingan umum, memberikan pengayoman kepada masyarakat kecil dan lemah, mementingkan kepentingan umum diatas segalanya, menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat atau umum serta memberikan pelayanan kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri diharapkan dapat tercermin dari seorang administrator.<sup>6</sup>

Lembaga Administrasi Negara mengartikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi

---

<sup>4</sup> W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, h. 571.

<sup>5</sup> J.PP Sianipar, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Edisi II (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2016), h. 5.

<sup>6</sup> Miftah Thoha, *Perspektif Perilaku Birokrasi* (Jakarta: Rajawali, 2014),h. 176-177.

Pemerintahan di Pusat dan di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah.<sup>7</sup>

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengertian pelayanan publik tersebut baik secara *terminology* (para ahli) maupun secara *normative* (perundang-undangan), dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan administratif yang dilakukan oleh aparat pemerintah. Hal ini dimuat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP.M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menguraikan pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selain itu, dasar hukum pelayanan publik lainnya disebutkan dalam Surat Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 yang menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan manifestasi kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Terdapat tiga kelompok dalam ruang lingkup pelayanan publik meliputi:<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Soesilo Zauhar, *Reformasi Birokrasi di Nusantara* (Malang: UB Press, 2013), h. 133.

<sup>8</sup> Riawan Tjandra W, *Hukum Administrasi Negara* (Jakarta: Sinar Grafika, 2018), h. 190.

1. Pelayanan barang publik meliputi:

Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan belanja daerah; pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan; pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

2. Pelayanan atas jasa publik meliputi:

Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan belanja daerah; penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan; penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara, atau anggaran pendapatan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan.

3. Pelayanan administratif terdiri atas: tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan abadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan serta

benda; tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara yang diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Asas pelayanan publik yaitu :<sup>9</sup>

1. Transparan

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

## 2. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Kumorontomo menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik antara lain:<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Dadang Juliantara, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Pembaruan, 2015),h. 11.

- (1) Efisiensi;
- (2) Efektifitas;
- (3) Keadilan;
- (4) Daya tanggap

Menurut Moenirterdapat beberapa faktor-faktor yang mendukung pelayanan publik adalah sebagai berikut:<sup>11</sup>

- (1) Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan berikutnya. Kesadaran kerja ini bukan saja kesadaran dalam hal pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja juga turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.
- (2) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis yang berlaku didalam organisasi meliputi waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam pelaksanaan pekerjaan, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.
- (3) Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarki pertanggungjawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya. Masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta usaha mengembangkan organisasi.

---

<sup>10</sup> Amal Ichsanul, dkk., *Governance Reform di Indonesia : Mencari Arah Kelembagaan Politik yang Demokratis dan Birokrasi yang Profesional* (Yogyakarta: Gava Media, 2015), h. 23.

<sup>11</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h. 89.



- (4) Faktor pendapatan meliputi gaji yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi.
- (5) Faktor kemampuan dan keterampilan kerja ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan khusus pegawai.
- (6) Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dan segala kegiatannya, fasilitas komunikasi dan fasilitas yang lainnya.

Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu dituntut dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Menurut Tangkilisan, indikator kualitas pelayanan publik yaitu:<sup>12</sup>

- 1. Kenampakan fisik meliputi fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas.
- 2. Reliabilitas meliputi sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- 3. Responsivitas yakni daya tanggap provider atau penyedia layanan dalam menanggapi komplain klien.
- 4. Kompetensi meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani klien, apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai perkembangan tugas.
- 5. Kesopanan yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien.

---

<sup>12</sup> Tangkilisan dan Hessel Nogi S, *Manajemen Publik* (Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia, 2015), h. 219.

6. Kredibilitas meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan, dan keberadaan petugas selama jam kerja.
7. Keamanan apakah ada jaminan keamanan terhadap klien dalam mekanisme tersebut.
8. Akses meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, kemudahan dalam prosedur.
9. Komunikasi meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah klien segera mendapatkan respons jika terjadi kesalahan, apakah komplain dijawab dengan segera, apakah ada umpan balik.
10. Pengertian mencakup pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggungjawaban kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.

Berdasarkan uraian indikator pelayanan publik di atas, indikator kualitas pelayanan ini harus ada di dalam suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik. Indikator kualitas dijadikan sebagai tolak ukur suatu pelayanan publik yang berkualitas.

### **3. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Ridwan, dkk., *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik* (Bandung: Nuansa, 2014), h. 103.

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan keahlian, keterampilan sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Terdapat beberapa kriteria pemilihan kualitas yang selalu digunakan untuk memuaskan perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:<sup>14</sup>

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dan atau tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
2. *Responsiveness* adalah kesediaan dan kemampuan membantu konsumen dan menghasilkan jasa dengan cepat, tepat dan tanggap.

---

<sup>14</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, h. 41.

3. Jaminan/kepastian. Yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun aparat dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
4. *Empathy* (empati). Definisi ini meliputi komunikasi dan sikap serta motivasi aparat dalam memberikan pelayanan serta pemahaman atas kebutuhan para anggota masyarakat.
5. *Tangibles* (bukti langsung/tampilan fisik pemberian pelayanan). Dimensi ini mengacu pada informasi petugas, keadaan sarana dan prasarana serta *output* yang dihasilkan yang mencakup antara lain adalah fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana.

Menurut Kasmir ciri-ciri pelayanan yang baik terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diberikan:<sup>15</sup>

1. Faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut;
2. Tersedia sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuran pelayanan;
3. Tersedianya manusia yang berkualitas dalam memberikan pelayanan;
4. Memberikan pendidikan dan latihan serta memberdayakan karyawan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan;
2. Waktu penyelesaian;
3. Biaya pelayanan;
4. Produk pelayanan;
5. Sarana dan prasarana;
6. Kompetensi petugas pelayanan

---

<sup>15</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015), h. 33.

Sesuai dengan pengertian dan hakekat pelayanan umum yang prima. Boediono menurut pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat:<sup>16</sup>

1. Cepat adalah kemampuan aparatur untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan serta memuaskan.
2. Tepat adalah produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.
3. Terbuka adalah adanya keterbukaan informasi bagi masyarakat dalam berurusan baik tata cara, prosedur, biaya atau pun waktu penyelesaian.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan bahwa “Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Pernyataan tersebut menguatkan peranan pemerintah sebagai instansi yang memberi pelayanan yang prima kepada masyarakat karena pada dasarnya, konsumen atau masyarakat adalah warga negara yang harus dipenuhi hak-haknya tidak terkecuali sehingga pemerintah sebagai instansi yang memberikan pelayanan harus dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur dalam penilaian tingkat kualitas pelayanan. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk kemudahan menyusun indeks kepuasan, untuk pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi

---

<sup>16</sup> Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan* (Jakarta: Rieneka Cipta, 2013), h .23.

instansi pemerintah pusat, pemerintah provinsi, dan kabupaten kota. Maksud menyusun indeks ini adalah sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Adapun unsur indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis berupa persyaratan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan pelayanannya.
- b. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- c. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Kejelasan tugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
- e. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- f. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan.
- g. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

- h. Kecepatan pelayanan, yaitu target pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai.
- j. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang ditetapkan dengan biaya yang dibayarkan.
- k. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap pembiayaan yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- l. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- m. Kepastian jadwal/pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa senang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang akibatnya dari pelaksanaan.

Dalam melaksanakan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan dengan cara:

- 1. Pegawai melekat, yaitu pegawai yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2. Pengawasan fungsional, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Pengawasan masyarakat, pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### ***C. Tinjauan Umum Perizinan***

#### **1. Pengertian Perizinan**

Sebelum menyampaikan beberapa definisi izin dari para pakar, terlebih dahulu dikemukakan beberapa istilah lain yang memiliki kesamaan pengertian izin yaitu dispensasi, konsesi, dan lisensi. Dispensasi adalah keputusan administrasi negara yang membebaskan suatu perbuatan dan kekuasaan suatu peraturanyang menolak perbuatan itu, dengan kata lain keputusan tersebut membebaskan suatu perbuatan dari kekuasaan peraturan yang menolak perbuatan tersebut. Konsesi adalah suatu perbuatan yang penting bagi umum, tetapi pihak swasta dapat turut serta dengan syarat pemerintah ikut campur, dengan kata lain konsesi berhubungan dengan pekerjaan yang besar dimana kepentingan umum terlibat erat sekali sehingga sebenarnya pekerjaan itu menjadi tugas dari pemerintah tetapi oleh pemerintah diberikan hak penyelenggarannya kepada pemegang izin yang bukan pejabat pemerintah. Lisensi adalah suatu izin yang memberikan hak untuk menyelenggarakan suatu perusahaan. Lisensi digunakan untuk menyatakan suatu izin yang memperkenankan seseorang untuk menjalankan suatu perusahaan dengan izin khusus atau istimewa.<sup>17</sup>

Izin adalah suatu keputusan administrasi negara yang memperkenankan suatu perbuatan yang pada umumnya dilarang, tetapi diperkenankan dan bersifat kongkrit.<sup>18</sup> Izin disini dimaksudkan sebagai hal yang bisa memberikan kontribusi positif terhadap aktifitas ekonomi terutama dalam upaya menggali Pendapatan

---

<sup>17</sup> Ridwan, *Hukum Administrasi Negara Edisi Revisi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), h. 196.

<sup>18</sup> Juniarso, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik* (Bandung: Nuansa, 2017), h. 112.



Asli Daerah dan mendorong laju investasi. Suatu izin yang diberikan pemerintah memiliki maksud untuk menciptakan kondisi yang aman dan tertib agar setiap kegiatan sesuai dengan peruntukannya disisi lain tujuan dari perizinan bagi pemerintah sering kali dihubungkan dengan Pendapatan Asli Daerah, karena pendapatan merupakan hal yang penting dalam kerangka mewujudkan ekonomi daerah. Tanpa pendapatan yang memadai, mustahil otonomi daerah itu bisa terwujud.

Syarifuddin mengatakan, izin persetujuan berarti menghilangkan halangan dimana hal dilarang menjadi boleh. Penolakan atas permohonan izin memerlukan perumusan limitatif, sehingga tidak merugikan pemohon. Kemudian Asep Warlan Yusuf mengatakan bahwa izin sebagai suatu instrument pemerintah yang bersifat yuridis, perspektif yang digunakan sebagai sarana hukum administrasi untuk mengendalikan perilaku masyarakat. Dalam hal ini Sjachran Basah, memberi pengertian tentang izin yaitu “izin adalah perbuatan hukum administrasi Negara bersegi satu yang menghasilkan peraturan dalam hal kontrol berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan perundang-undangan yang berlaku”. Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa izin adalah perangkat hukum administrasi yang digunakan pemerintah untuk mengendalikan warganya agar berjalan dengan teratur dan untuk tujuan ini diperlukan perangkat administrasi. Salah satu perangkat administrasi adalah organisasi, dan agar organisasi ini berjalan dengan baik, perlu dilakukan pembagian tugas. Sendi utama dalam pembagian tugas adalah adanya koordinasi dan pengawasan.<sup>19</sup>

Izin adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan peraturan perundangan-undangan dan peraturan pemerintah. Dengan demikian izin pada prinsipnya memuat larangan, persetujuan yang merupakan dasar pengecualian.

---

<sup>19</sup> Ateng Syafrudin, *Perizinan Untuk Berbagai Kegiatan* ( Jakarta: Gramedia Pustaka, 2014), h. 38.

Pengecualian itu harus diberikan oleh undang-undang untuk menunjukkan legalitas sebagai suatu ciri negara hukum yang demokratis.<sup>20</sup>

Perizinan berasal dari kata izin yaitu sebagai suatu alat pemerintah yang bersifat hukum pencegahan yang digunakan sebagai sarana hukum administrasi untuk mengendalikan perilaku masyarakat.<sup>21</sup>

Paling penting dalam proses penerbitan izin adalah persoalan siapa yang paling berwenang memberikan izin. Ini sangat penting karena izin merupakan bentuk keputusan tata usaha negara. Izin dapat dikatakan sebagai keputusan Tata Usaha Negara karena ia dikeluarkan oleh pejabat Tata Usaha Negara, yaitu pemerintah atas permohonan yang diajukan oleh badan hukum perdata atau perorangan. Pemerintah merupakan pejabat tata usaha negara, karena ia melaksanakan fungsi untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan baik ditingkat pusat dan daerah dengan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada umumnya sistem izin terdiri dari :

- 1) Larangan.
- 2) Persetujuan yang merupakan dasar kekecualian (izin).
- 3) Ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan izin.

Pasal 1 ayat (8) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyebutkan bahwa izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

---

<sup>20</sup> Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 168.

<sup>21</sup> Nomensen Sinamo, *Hukum Administrasi Negara Edisi Baru* (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2016), h. 87.

Adapun pengertian yang berbeda-beda terkait pengertian izin dikemukakan oleh para ahli adalah sebagai berikut :<sup>22</sup>

- a) E. Utrecht mengartikan *vergunning* atau izin sebagai berikut: Bila pembuat peraturan umumnya tidak melarang suatu perbuatan, tetapi masih juga memperkenankannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal konkret, keputusan administrasi negara yang memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin (*vergunning*).
- b) N.M. Spelt dan J.B.J.M. ten Berge, izin merupakan suatu persetujuan dan penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan larangan perundang-undangan (izin dalam arti sempit).
- c) Bagir Manan mengartikan izin dalam arti luas, yang berarti suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk memperbolehkan melakukan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang.
- d) Ateng Syarifudin mengatakan bahwa izin bertujuan dan berarti menghilangkan halangan, hal yang dilarang menjadi boleh, atau sebagai peniadaan ketentuan larangan umum dalam peristiwa konkret.

## **2. Sifat, Bentuk, dan Isi Izin**

### **2.1 Sifat Izin**

Disisi lain, bila dilihat dari pengertian keputusan tata negara itu sendiri, izin memiliki sifat-sifat keputusan sebagai berikut:

1. Izin bersifat konkret. Artinya objek yang diputuskan dalam tata usaha negara itu tidak abstrak melainkan berwujud, tertentu, dan ditentukan.

---

<sup>22</sup> Philipus M Hadjon, *Pengantar Hukum Perizinan* (Surabaya: Yuridika, 2013), h.2-3.

2. Izin memiliki sifat individual, artinya bahwa dalam izin itu harus disebutkan dengan jelas siapa yang diberikan izin.
3. Izin bersifat final, dimana dengan izin seseorang telah mempunyai hak untuk melakukan sesuatu perbuatan hukum sesuai dengan isinya yang secara definitif dapat menimbulkan akibat hukum tertentu. Sehingga dengan perizinan ada sesuatu yang dituju, yaitu:
  - a) Keinginan mengarahkan aktivitas tertentu
  - b) Mencegah bahaya yang mungkin akan timbul, sebagai contoh dalam izin yang berkaitan dengan lingkungan, yaitu izin dapat mencegah adanya pembuangan limbah yang berlebihan.
  - c) Untuk melindungi objek-objek tertentu, seperti cagar budaya dan lain sebagainya.
  - d) Membagi benda-benda yang sedikit.
  - e) Mengarahkan orang-orang tertentu yang dapat melakukan aktifitas.

## 2.2 Bentuk dan Isi Izin

Sesuai dengan sifatnya, yang merupakan bagian dari keputusan, izin selalu dibuat dalam bentuk tertulis. Sebagai keputusan tertulis, secara umum izin memuat hal-hal sebagai berikut.<sup>23</sup>

### a. Organ yang Berwenang

Pada umumnya pembuat aturan akan menunjukkan organ berwenang dalam sistem perizinan, organ yang paling berbekal mengenai materi dan tugas bersangkutan, dan hampir selalu yang terkait adalah organ pemerintah. Namun, untuk menghindari keraguan di dalam kebanyakan undang-undang pada permulaannya dicantumkan ketentuan definisi.

---

<sup>23</sup> Ridwan, *Hukum Administrasi Negara Edisi Revisi*, h. 209.

b. Yang dialamatkan

Izin ditunjukan pada pihak yang berkepentingan. Biasanya izin lahir setelah yang berkepentingan mengajukan permohonan untuk itu. Karena itu, keputusan yang memuat izin akan dialamatkan pula kepada pihak yang memohon izin. Ini biasanya dialami orang atau badan hukum. Dalam hal-hal tertentu, keputusan tentang izin juga penting bagi pihak yang berkepentingan. Artinya pihak pemerintah selaku pemberi izin harus pula mempertimbangkan kepentingan pihak ketiga yang mungkin memiliki keterkaitan dengan penggunaan izin tersebut.

c. Diktum

Keputusan yang memuat izin, demi alasan kepastian hukum harus memuat uraian sejelas mungkin untuk apa izin itu diberikan. Bagian keputusan ini, dimana akibat-akibat hukum yang ditimbulkan oleh keputusan, dinamakan diktum, yang merupakan inti dari keputusan.

d. Ketentuan-ketentuan, pembatasan-pembatasan, dan syarat-syarat.

Sebagaimana kebanyakan keputusan, didalamnya mengandung ketentuan, pembatasan, dan syarat-syarat, demikian pula dengan keputusan yang izin dengan ini. Ketentuan-ketentuan ialah kewajiban-kewajiban yang dapat dikatakan pada keputusan yang menguntungkan. Ketentuan-ketentuan pada izin banyak terdapat dalam praktik hukum administrasi negara. Misalnya dalam undang-undang gangguan ditunjuk ketentuan-ketentuan sebagai berikut ini:

1. Ketentuan tujuan (dengan maksud mewujudkan tujuan-tujuan tertentu, seperti mencegah pengotoran tanah).
2. Ketentuan-ketentuan sarana (kewajiban menggunakan sarana tertentu).
3. Ketentuan-ketentuan instruksi (kewajiban bagi pemegang izin untuk memberi instruksi-instruksi tertulis kepada personil dalam lembaga).

4. Ketentuan-ketentuan ukur dan pendaftaran (pengukur untuk menilai kadar bahaya atau gangguan).

Dalam hal ketentuan tidak dipatuhi, terdapat pelanggaran izin. Tentang sanksi yang diberikan atasannya, pemerintah harus memutuskannya tersendiri. Dalam pembuatan keputusan, termasuk keputusan berisi izin, dimasukkan pembatasan-pembatasan. Pembatasan-pembatasan dalam izin memberi kemungkinan untuk secara praktis melingkari lebih lanjut tindakan yang dibolehkan. Pembatasan-pembatasan dibentuk dengan menunjukkan batas-batas dalam waktu, tempat atau dengan cara lain. Sebagai contoh, pada izin lingkaran dapat dimuat pembatasan izin untuk periode tertentu, misalnya 5 (lima) tahun.

e. Pemberi Alasan

Pemberian alasan dapat memuat hal-hal seperti penyebutan ketentuan undang-undang, pertimbangan-pertimbangan hukum, dan penetapan fakta. Penyebutan ketentuan undang-undang memberikan pegangan kepada semua yang bersangkutan, organ penguasa dan yang berkepentingan, dalam menilai keputusan itu.

f. Pemberitahuan-pemberitahuan Tambahan.

Pemberitahuan tambahan dapat berisi bahwa kepada yang dialamatkan ditunjukkan akibat-akibat dari pelanggaran ketentuan dalam izin, seperti sanksi-sanksi yang mungkin diberikan pada ketidakpatuhan.

### **3. Fungsi dan Tujuan Perizinan**

Secara umum tujuan dan fungsi dari perizinan adalah untuk pengendalian dari aktivitas pemerintah terkait ketentuan-ketentuan yang berisi pedoman yang harus dilaksanakan baik oleh yang berkepentingan ataupun oleh

pejabat yang diberi kewenangan. Tujuan dari perizinan dapat dilihat dari dua sisi yaitu:<sup>24</sup>

a) Dari sisi pemerintah

Melalui sisi pemerintah tujuan pemberian izin adalah:

- 1) Untuk melaksanakan peraturan apakah ketentuan-ketentuan yang termuat dalam peraturan tersebut sesuai dengan kenyataan dalam praktiknya atau tidak dan sekalipun untuk mengatur ketertiban.
- 2) Sebagai sumber pendapatan daerah. Dengan adanya permintaan permohonan izin, maka secara langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi dahulu. Semakin banyak pula pendapatan di bidang retribusi tujuan akhirnya yaitu untuk membiayai pembangunan.

b) Dari sisi masyarakat

Adapun dari sisi masyarakat tujuan pemberian izin itu adalah sebagai berikut:

1. Untuk adanya kepastian hukum.
2. Untuk adanya kepastian hak.
3. Untuk mendapatkan fasilitas setelah bangunan yang didirikan mempunyai izin. Dengan mengikat tindakan-tindakan pada suatu sistem perizinan, pembuatan undang-undang dapat mengejar berbagai tujuan dari izin.

Sehingga, izin tersebut juga dapat disebutkan sebagai suatu perangkat hukum administrasi yang digunakan pemerintah untuk mengendalikan warganya. Adanya kegiatan perizinan yang dilakukan oleh pemerintah pada intinya adalah untuk menciptakan kondisi bahwa kegiatan pembangunan sesuai peruntukan, disamping itu agar lebih berdaya guna dan berhasil dalam rangka pelayanan

---

<sup>24</sup> Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 200.

terhadap masyarakat dan pembangunan. Lebih jauh lagi, melalui sistem perizinan diharapkan dapat tercapai tujuan tertentu diantaranya:

- a. Adanya suatu kepastian hukum.
- b. Perlindungan kepentingan umum.
- c. Pencegahan kerusakan, atau pencemaran lingkungan.
- d. Pemerataan distribusi barang tertentu.

#### **4. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)**

Izin mendirikan bangunan (selanjutnya disingkat IMB) menurut Pasal 8 ayat 1 huruf c Undang-undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung menjelaskan bahwa izin mendirikan bangunan (IMB) adalah surat bukti dari Pemerintah Daerah bahwa pemilik bangunan gedung dapat mendirikan bangunan sesuai fungsi yang telah ditetapkan dan berdasarkan rencana teknis bangunan gedung yang telah disetujui oleh Pemerintah Daerah.

Sedangkan menurut penjelasan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2005 tentang Bangunan Gedung menjelaskan bahwa Izin Mendirikan Bangunan Gedung perizinan yang diberikan kepada Pemilik bangunan Gedung oleh Pemerintah Daerah untuk mengubah, membangun baru, mengurangi bangunan gedung, serta memperluas sesuai dengan persyaratan administratif dan teknis yang berlaku. Izin mendirikan bangunan gedung adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten dan atau Kota kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.

Sehingga jelas bahwa IMB itu menjadi penting untuk dimiliki sebelum seseorang atau kelompok tertentu dalam membuat gedung. Selain itu, adanya IMB



menunjukkan bahwa rencana konstruksi bangunan tersebut juga dapat dipertanggungjawabkan dengan maksud untuk kepentingan bersama.

Tujuan pemberian IMB adalah:

1. Pembinaan

Pembangunan sebuah bangunan memerlukan pembinaan. IMB dimaksudkan agar lembaga yang berwenang dapat membina orang atau badan yang bermaksud membangun dengan benar dan menghasilkan bangunan yang sesuai dengan peraturan dan ketentuan-ketentuan yang berlaku.

2. Pengaturan

Bangunan-bangunan perlu diatur. Pengaturan bertujuan agar menghasilkan sesuatu yang teratur. Pembangunan perlu memperhatikan peraturan-peraturan yang berlaku. Jarak dari jalan ke bangunan, luas ruang terbuka dan lain-lain perlu diatur. Tanpa pengaturan, bangunan-bangunan akan semakin semrawut dan tidak memperhatikan kaidah-kaidah yang berlaku.

3. Pengendalian

Pembangunan perlu dikendalikan. Tanpa pengendalian, bangunan biasa muncul dimana-mana, tanpa memperhatikan peraturan yang berlaku. Lahan yang dimaksudkan menjadi taman bias saja diubah menjadi rumah, jika tanpa pengendalian. Selain itu, laju pembangunan perlu diperhatikan. Pembangunan yang begitu pesat juga bisa membawa dampak buruk bagi lingkungan.

Secara singkat, IMB dibutuhkan dan bermanfaat untuk:

1. Mendapatkan kepastian dan perlindungan hukum pada bangunan yang Anda bangun agar ketika bangunan tersebut berdiri, tidak akan mengganggu atau merugikan kepentingan orang lain.
2. Meningkatkan nilai jual rumah
3. Dijadikan sebagai jaminan atau agunan
4. Syarat transaksi jual beli dan sewa menyewa rumah.

#### **D. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelayanan Terpadu**

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Terdapat ayat Al-Qur'an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh, Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah swt berfirman dalam QS al- Maidah/ 5: 2.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۚ

Terjemahnya:

“ dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah swt amat berat siksa-Nya.”<sup>25</sup>

Makna *al-birru* (الْبِرُّ) dan *at-taqwa* (التَّقْوَى) dua kata ini memiliki hubungan yang sangat erat karena masing-masing menjadi bagian dari yang lainnya. Secara sederhana makna *al-birru* (الْبِرُّ) bermakna kebaikan. Kebaikan dalam hal ini adalah kebaikan yang menyeluruh, mencakup segala macam dan ragamnya yang telah dipaparkan oleh syariat. Dari sini dapat diketahui, bahwa dalam cakupan *al-birru*, keimanan dan cabang-cabangnya, demikian pula

<sup>25</sup> Kementerian Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjemahnya*, h. 209.

ketakwaan. Dalam ayat ini Allah swt memerintahkan hamba-Nya yang beriman untuk saling membantu dalam perbuatan baik dan itulah yang disebut dengan *al-birru* dan meninggalkan kemungkaran yang merupakan ketakwaan. Allah swt melarang mereka mendukung kebatilan dan bekerjasama dalam perbuatan dosa dan perkara haram. Al-Mawardi Rahimullah berkata bahwa Allah swt mengajak untuk tolong menolong dalam kebaikan dan beriringan dengan ketakwaan kepada-Nya. Sebab dalam ketakwaan, terkandung ridha Allah swt. Sementara saat berbuat baik, orang-orang akan menyukai (meridhai). Barangsiapa memadukan antara ridha Allah swt dan ridha manusia, sungguh kebahagiaannya telah sempurna dan kenikmatan baginya sudah melimpah.<sup>26</sup>

Melalui ayat diatas Allah swt memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah swt melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah swt maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas. Dalam ayat ini Allah swt memerintahkan hamba-Nya yang beriman untuk saling membantu dalam perbuatan baik dan itulah yang disebut dengan *albirr* dan meninggalkan kemungkaran yang merupakan ketakwaan dan melarang mereka saling mendukung kebatilan dan bekerjasama dalam perbuatan dosa dan perkara haram. Kebaikan dalam hal ini adalah kebaikan yang menyeluruh, mencakup segala macam dan ragamnya yang telah dipaparkan oleh syariat Islam.

Hadits berikutnya adalah tentang standar layanan yang “harus” diberikan kepada sesama. Beliau Rasulullah SAW bersabda dalam hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA :

لَا يُؤْمِنُ حَذُّكُمَا حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ

<sup>26</sup> Imam Al Qurthubi, *Tafsîr al-Qurthubi*, terj. Muhammad Abdul Tuasikal Cetakan II, Vol. 6, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2000), h.45.

Artinya:

“tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri” (HR. al- Bukhari).<sup>27</sup>

Inti hadits ini adalah “Perlakukan saudara anda seperti anda memperlakukan diri anda sendiri”. Kita pasti ingin diperlakukan dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikan keinginan anda tersebut ketika anda melayani orang lain. Dalam salah hadist tersebut, Rasulullah saw memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Kesimpulannya adalah jika kita mau menelaah lebih jauh ajaran Islam kita akan banyak sekali nilai-nilai interaksi sosial yang saat ini sedang digalakkan diberbagai instansi pemerintahan maupun swasta. Hal ini bukan merupakan sesuatu yang sulit untuk diterapkan, yang dibutuhkan adalah rasa cinta kepada Allah swt dan Rasul-Nya agar nilai-nilai interaksi sosial itu bisa diterapkan secara menyeluruh.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
 MAKASSAR

---

<sup>27</sup> Imam An Nawawi, *Syarh Al Arba'in An Nawawiyyah*, terj. Muhammad Abdul Tuasikal Cetakan II, (Jakarta: Darul 'Ashimah, 2013), h. 175.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### ***A. Jenis dan Lokasi Penelitian***

##### **1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif lapangan (*field research*). Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berupaya menganalisis kehidupan sosial dengan menggambarkan dunia sosial dari sudut pandang atau interpretasi individu (informan) dalam latar alamiah. Dengan kata lain, penelitian kualitatif berupaya memahami bagaimana seseorang individu melihat, memaknai atau menggambarkan dunia sosialnya. Pemahaman ini merupakan hasil interaksi sosialnya.<sup>1</sup>

##### **2. Lokasi Penelitian**

Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang terletak di Jalan Persatuan Raya Nomor 116, Kabupaten Sinjai, Sulawesi Selatan adalah lokasi yang peneliti pilih sebagai tempat penelitian langsung. Penelitian ini dilakukan pada lokasi tersebut dengan alasan dan pertimbangan dapat memenuhi informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### ***B. Pendekatan Penelitian***

Peneliti melakukan penelitian menggunakan jenis pendekatan yuridis normatif dan pendekatan teologis normatif yaitu:

##### **1. Pendekatan yuridis normatif**

Pendekatan yuridis normatif adalah pendekatan penelitian yang dimulai dengan melihat bagaimana pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu dalam pengurusan perizinan mendirikan bangunan di kantor (DPMPTSP)

---

<sup>1</sup> Sudaryono, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2017), h. 91.

Kabupaten Sinjai, sudah sesuai atau belum dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pelayanan terpadu dan pelayanan publik.

## 2. Pendekatan teologis normatif

Pendekatan teologis normatif berarti pendekatan kewahyuan atau pendekatan keagamaan dengan melandaskan pada sumber-sumber hukum Islam. Pendekatan ini dirangkai dengan melihat permasalahan yang ada dan menariknya ke dalam perspektif hukum sesuai dengan sumber hukum Tata Negara Islam.

### **C. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup 2 jenis sumber data, yakni:

1. Sumber data primer, yaitu data dan informasi yang diperoleh dari penelitian lapangan secara langsung melalui wawancara, dokumentasi, atau *interview* kepada informan yaitu dari subjek penelitian yang menyangkut perilaku, sikap, dan pelayanan perizinan kepada masyarakat.
2. Sumber data sekunder, yaitu sumber data tambahan yang diambil dari kajian pustaka berupa buku, jurnal dan referensi-referensi lainnya.

### **D. Metode Pengumpulan Data**

Data penelitian ini diperoleh dengan beberapa cara:

1. Observasi, yaitu pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai.
2. Wawancara, yaitu tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung terhadap pihak yang berkompeten diantaranya Kepala Kantor beserta staff di kantor tersebut, dan masyarakat yang telah menggunakan

jasa pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP di Kabupaten Sinjai

3. Dokumentasi, yaitu pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen serta melalui gambar dari kamera, dalam hal ini di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai.
4. Kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan melalui buku-buku, literatur yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti yaitu mengenai pelayanan terpadu dalam perizinan mendirikan bangunan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai.

#### ***E. Instrumen Penelitian***

Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data. Instrumen atau alat peneliti adalah peneliti itu sendiri. Adapun alat-alat yang harus disiapkan oleh peneliti untuk meneliti adalah sebagai berikut:

1. Peneliti sendiri. Validasi terhadap peneliti, meliputi; pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian baik secara akademik maupun logikanya.<sup>2</sup>
2. Pedoman wawancara adalah alat yang digunakan dalam melakukan wawancara yang dijadikan dasar untuk memperoleh informasi dari informan yang berupa daftar pertanyaan.
3. Buku catatan dan alat tulis, berfungsi untuk mencatat semua percakapan dengan sumber data.

---

<sup>2</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. (Bandung: Alfa Beta, 2009), h. 305.

4. Kamera, berfungsi untuk memotret jika peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan informan.
5. Tape recorder, berfungsi untuk merekam hasil pembicaraan peneliti dengan informan.

#### **F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

##### **1. Teknik pengolahan**

Editing adalah kegiatan untuk memeriksa data mentah yang telah dikumpulkan, meliputi melengkapi data yang kurang atau kosong, memperbaiki kesalahan-kesalahan atau kekurangjelasan dari pencatatan data, memeriksa konsistensi data sesuai dengan data yang diinginkan. Data yang diperoleh dan telah terkumpul dilakukan tahap pemeriksaan kembali untuk mengetahui apakah data yang terkumpul sudah cukup baik dan dapat diolah dengan baik.

##### **2. Analisis data**

Analisis data adalah suatu proses pengklasifikasian, pengkategorian, penyusunan dan elaborasi, sehingga data yang telah terkumpul dapat diberikan makna untuk menjawab masalah penelitian yang telah dirumuskan atau untuk mencapai tujuan penelitian. Analisis data dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

##### **1. Reduksi data (*Data Reduction*)**

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci.<sup>3</sup> Informasi dari lapangan sebagai bahan mentah diringkas, disusun lebih sistematis, dan ditonjolkan pokok-pokok yang penting sehingga lebih mudah dikendalikan.

---

<sup>3</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, h. 92



## 2. Penyajian data (*Data Display*)

Penyajian data yang diperoleh dari lapangan terkait dengan seluruh permasalahan penelitian dipilih antara yang dibutuhkan dan yang tidak dibutuhkan, lalu dikelompokkan kemudian diberi batasan masalah.<sup>4</sup>

Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif, maupun matrik, grafik, jaringan dan bagan.

## 3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan akhir dari rangkaian analisis data setelah sebelumnya dilakukan reduksi dan penyajian data.



---

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: BinaAksara, 2006), h. 1.

**BAB IV**

**EFEKTIFITAS PELAYANAN TERPADU DALAM PERIZINAN**

**MENDIRIKAN BANGUNAN GUNA MEWUJUDKAN KUALITAS**

**PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SINJAI**

**A. Gambaran Lokasi Penelitian**

**4.1 Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai.**

Pemerintah Kabupaten Sinjai dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, salah satu langkah strategis yang ditempuh adalah membentuk Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (selanjutnya disingkat BPMP2T). BPMP2T ini terletak di Jalan Persatuan Raya Nomor 116 Kabupaten Sinjai, Propinsi Sulawesi Selatan. Awal terbentuknya Organisasi Perangkat Daerah ini berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sinjai Nomor 19 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah dan Lembaga Lain Lingkup Pemerintah Kabupaten Sinjai, dengan nama Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan dan mulai beraktifitas tepatnya sejak tanggal 27 Januari 2012. Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan Kebijakan Daerah di bidang pelayanan perizinan yang menjadi tanggungjawabnya berdasarkan kewenangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penulis melakukan wawancara dengan bapak A. Adeha Syamsuri AP, S.IP., M.Si sebagai Kepala Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai.

Adeha Syamsuri AP, S.IP., M.Si menuturkan bahwa:

“ Berdasarkan Peraturan Bupati Sinjai Nomor 9 Tahun 2012 tanggal 25 Juni 2012 Tentang Pelimpahan Sebahagian Kewenangan, Pengelolaan dan Penandatanganan Perizinan dari Unit Kerja Teknis kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Sinjai, terdapat 10

jenis izin yang pelayanannya dialihkan ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Sinjai sejak 1 Agustus 2012, yaitu”:<sup>1</sup>

1. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
2. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
3. Surat Izin Usaha Kepariwisata (SIUK)
4. Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)
5. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
6. Tanda Daftar Industri (TDI)
7. Tanda Daftar Gudang (TDG)
8. Izin Gangguan (HO)
9. Izin Trayek
10. Izin Penyelenggaraan Reklame

Selanjutnya Adeha Syamsuri AP, S.IP., M.Si menambahkan bahwa:

“ Pada tanggal 2 Januari 2013 bertambah 1 (satu) jenis izin yang dilimpahkan yaitu Izin Mendirikan Bangunan, berdasarkan Peraturan Bupati Sinjai Nomor 45 Tahun 2012 tentang Pelimpahan sebahagian kewenangan pengelolaan dan penandatanganan izin mendirikan bangunan dari unit Kerja Teknis kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Sinjai. Lalu, pada tanggal 2 Januari 2014 bertambah sebanyak 14 (Empat Belas) jenis izin daerah, 7 (tujuh) jenis Izin Bidang Penanaman Modal dan 4 (Empat) jenis Non Perizinan, berdasarkan Peraturan Bupati Sinjai Nomor 36 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Kewenangan Pengelolaan dan Penandatanganan Perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan, sebagai berikut”:<sup>2</sup>

1. Izin Prinsip
2. Izin Lokasi
3. Surat Izin Usaha Perikanan (SIUPi)
4. Sutrat Izin Penangkapan Ikan (SIPI)
5. Surat Izin Pengangkutan Ikan (SIKPI)

---

<sup>1</sup> Andi Adeha Syamsuri, AP,S.IP,M.Si, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai, Wawancara, Sinjai, 21 Januari 2019.

<sup>2</sup> Andi Adeha Syamsuri, AP,S.IP,M.Si, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai, Wawancara, Sinjai, 21 Januari 2019.

6. Surat Laik Operasional (SLO) Kapal Perikanan
7. Izin Depot air minum Isi Ulang (DAMIU)
8. Izin Toko Obat
9. Izin Apotek
10. Izin Praktik Klinik
11. Izin Usaha Pertambangan (IUP)
12. Izin Usaha Toko Modern (IUTM)
13. Izin Lingkungan
14. Surat Izin Penampung Kayu Terdaftar (SIPKT)
15. Izin Prinsip Penanaman Modal
16. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal
17. Izin Prinsip Perubahan Modal
18. Izin Usaha Penanaman Modal
19. Izin Usaha Perluasan Penanaman Modal
20. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal
21. Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal
22. Pemberian Usulan Fiskal
23. Layanan Informasi Penanaman Modal
24. Layanan Pengaduan Masyarakat di Bidang Penanaman Modal
25. Insentif Daerah dan atau kemudahan Penanaman Modal di Daerah

Andi Adis Dharmaningsih, S.H.,M.H selaku Kepala Seksi Regulasi

Penanaman Modal menuturkan:

“Setiap perizinan tersebut, kewenangan penandatangananannya dilaksanakan oleh Kepala Badan, kecuali izin prinsip yang karena bersifat strategis, maka penandatangananannya dilaksanakan oleh Bupati. Meskipun demikian, rangkaian proses administrasinya tetap dilakukan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dari 32 jenis izin tersebut di atas, sebagian besar memerlukan rekomendasi dinas/instansi terkait, kecuali 6 (enam) jenis izin penanaman modal. Dari keseluruhan izin tersebut yang proses penandatanganan izinnya masih dilakukan oleh dinas teknis adalah

Surat Laik Operasional (SLO). Sedangkan khusus untuk izin Prinsip (Tata Ruang dan Menara Telekomunikasi), diproses di PTSP BPMPP namun ditandatangani oleh Bupati. Namun, dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, dimana terdapat beberapa perubahan dalam penyelenggaraan pembagian urusan pemerintahan, ada beberapa jenis izin yang penerbitannya ditarik ke pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan, yaitu pertama segala bentuk perizinan yang berkaitan dengan Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral (Ijin Usaha Pertambangan) diserahkan dan permohonannya ditujukan kepada Gubernur Sulawesi Selatan (Surat edaran Sekretaris Daerah Provinsi Sulawesi Selatan No. 541/527/DESDM tanggal 27 Januari 2015) yang diberlakukan sejak 28 Januari 2015 dan kedua adalah segala bentuk perizinan yang berkaitan dengan bidang Kelautan dan perikanan, khususnya izin Usaha perikanan untuk kapal 4 GT-30 GT diserahkan dan permohonannya ditujukan kepada Gubernur Sulawesi Selatan Cq. Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Provinsi Sulawesi selatan No. 523.2/434/BNS/03/DKP tanggal 4 Maret 2015) yang diberlakukan sejak 16 Maret 2015”.<sup>3</sup>

Pada awal tahun 2016, berdasarkan Peraturan Bupati Sinjai Nomor 9

Tahun 2016, dilimpahkan 17 (tujuh belas) jenis Perizinan, yang terdiri dari :

1. Bukti Pencatatan Kapal Perikanan Andon
2. Surat Keterangan Nelayan Andon (SKNA)
3. Bukti Pencatatan Kapal Perikanan
4. Izin Usaha Jasa Penempatan Tenaga Kerja Indonesia di Dalam Negeri
5. Izin Usaha Pelatihan Kerja
6. Izin Penelitian
7. Surat Izin Praktek (SIP) Dokter
8. Surat Izin Praktek Bidan (SIPB)
9. Surat Izin Praktek Perawat (SIPP)
10. Surat Izin Praktek Apoteker (SIPA)
11. Surat Izin Kerja Bidan (SIKB)
12. Surat Izin Kerja Perawat (SIKP)

---

<sup>3</sup> Andi Adis Dharmaningsih, S.H.,M.H, Kepala Seksi Regulasi Penanaman Modal Kabupaten Sinjai, Wawancara, Sinjai, 22 Januari 2019.

13. Surat Izin Kerja (SIK) Apoteker
14. Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian (SIKTTK)
15. Izin Pendirian dan Penyelenggaraan Pusat Kegiatan Belajar Mengajar (PKBM)
16. Izin Pendirian dan Penyelenggaraan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)
17. Izin Pendirian dan Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)

Selanjutnya, Andi Adis Dharmaningsih, S.H.,M.H menuturkan :

“ Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sebagai amanat Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, terbentuklah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai, yang menyelenggarakan urusan bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan, dan dilanjutkan dengan Peraturan Bupati Sinjai Nomor 71 tahun 2016 yang mengatur tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pelimpahan kewenangan tahap berikutnya adalah berdasarkan Peraturan Bupati Sinjai Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Pengelolaan dan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai. Dalam peraturan ini juga terdapat beberapa penyederhanaan jenis perizinan, sehingga total jumlah jenis perizinan dan non perizinan sebanyak 27 (dua puluh tujuh) jenis, dan berlaku efektif mulai 1 Juni 2017, yaitu”:<sup>4</sup>

1. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
2. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
3. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
4. Tanda Daftar Industri (TDI)
5. Tanda Daftar Gudang (TDG)
6. Izin Gangguan (HO)
7. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
8. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)
9. Izin Trayek / Kartu Pengawasan

---

<sup>4</sup> Andi Adis Dharmaningsih, S.H.,M.H, Kepala Seksi Regulasi Penanaman Modal Kabupaten Sinjai, Wawancara, Sinjai, 21 Januari 2019.

10. Izin Reklame
11. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
12. Izin Prinsip
13. Izin Lokasi
14. Surat Izin Usaha Perikanan (SIUPi)
15. Izin Usaha Toko Modern (IUTM)
16. Izin Lingkungan
17. Bukti Pencatatan Kapal Perikanan
18. Surat Keterangan Nelayan Andon (SKNA)
19. Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta (LPTKS)
20. Izin dan Tanda Daftar Lembaga Pelatihan Kerja
21. Izin Penelitian
22. Izin Tenaga Kesehatan
23. Izin Sarana Kesehatan
24. Izin Usaha Terkait Bidang Kesehatan
  - a. Izin Damiu
  - b. Izin Industri dan Usaha Obat Tradisional
  - c. Izin Tukang Gigi
  - d. Izin Edar Alat Kesehatan dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT)
25. Izin Lembaga Pendidikan Formal
  - a. Pendirian dan Penyelenggaraan Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP)
26. Izin Lembaga Pendidikan Non Formal
  - a. Izin Pendirian dan Penyelenggaraan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)

- b. Izin Pendirian dan Penyelenggaraan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)
- c. Izin Pendirian dan Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)

27. Izin Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PPLH)

- a. Izin Penyimpanan Sementara dan/atau Pengumpulan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3)
- b. Izin Pemanfaatan Air Limbah untuk Aplikasi ke Tanah
- c. Izin Pembuangan Limbah Cair (IPLC)

A. Adeha Syamsuri AP, S.IP.,M.Si menuturkan:

“ Adanya perubahan dalam penyelenggaraan perizinan yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya di bidang perizinan serta mendorong pertumbuhan ekonomi, maka diterbitkan Peraturan Bupati Nomor 10 tahun 2018 tentang Pendelagasian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai. Dalam Peraturan ini, juga terdapat penyederhanaan beberapa jenis perizinan, sehingga sampai saat ini terdapat 29 (dua puluh sembilan) jenis perizinan daerah, 5 (lima) jenis perizinan penanaman modal dan 2 (dua) non perizinan”.<sup>5</sup>

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sebagai unsur pelaksana pemerintah Kabupaten Sinjai di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan, dengan sendirinya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengemban tugas dan tanggung jawab, agar proses pembangunan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan dapat berjalan dengan baik, tersusun secara sistematis, sinergis, dan komprehensif sehingga dapat mengarah pada visi dan misi kabupaten Sinjai seperti yang diharapkan oleh semua pihak.

Adapun Visi Misi yang ingin dicapai oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal dalam menjalankan tugasnya yaitu:

---

<sup>5</sup> Andi Adeha Syamsuri , AP,S.IP.,M.Si, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai, Wawancara, Sinjai, 21 Januari 2019



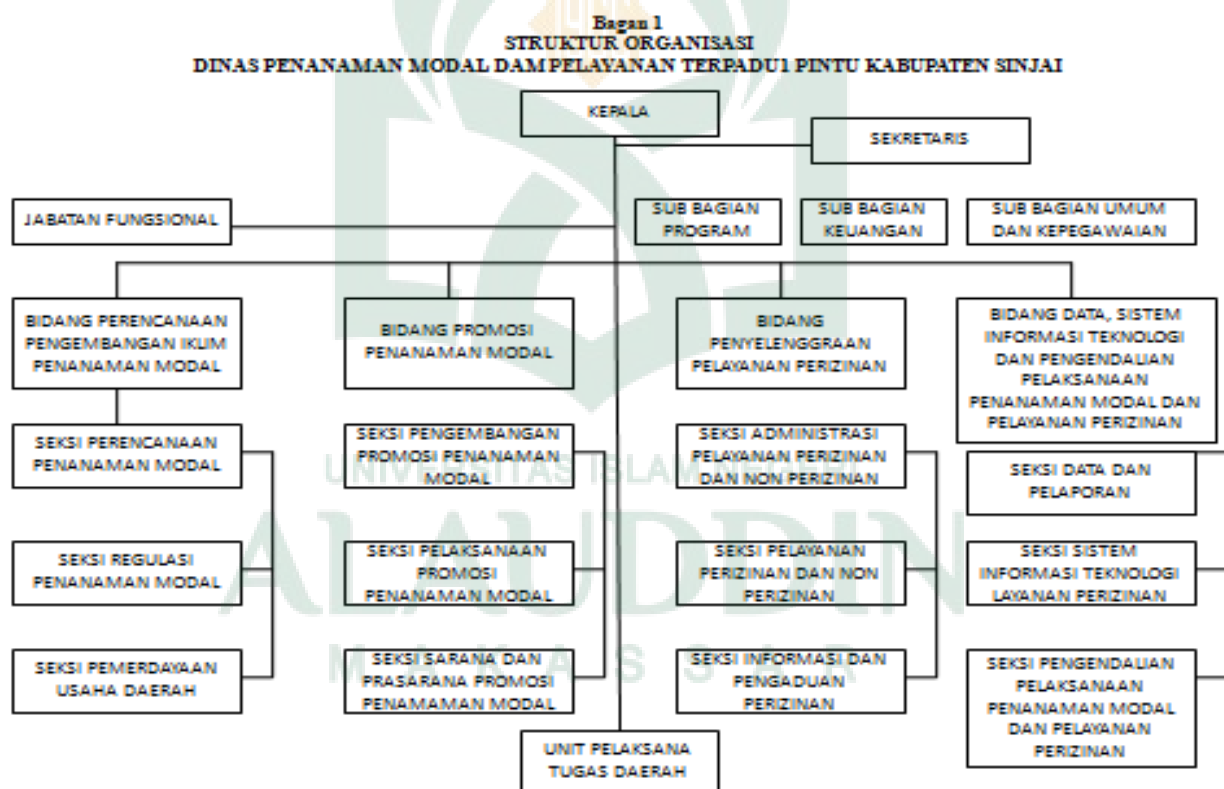
Visi: Tercapainya iklim investasi dan terdepan dalam pelayanan publik

Misi: 1. Meningkatkan iklim investasi yang kondusif sesuai dengan tata kelola pemerintah yang baik.

2. Mewujudkan reformasi birokrasi melalui pelayanan publik yang mudah, cepat, transparan, dan pasti.

1. Meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan dan sumber daya aparatur yang profesional, tegas dan berkualitas.

#### 4.2 Struktur Organisasi Unit Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai.



Sumber bagan: Dokumentasi di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai, Sinjai, 21 Januari 2019.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun

2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Selanjutnya peraturan daerah tersebut telah dikuatkan dengan Peraturan Bupati Sinjai Nomor 71 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dinas pelayanan terpadu dan penanam modal mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan kewenangan di bidang pelayanan terpadu dan penanaman modal, dalam merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan kegiatan pelayanan terpadu dan penanaman modal Kabupaten Sinjai.

#### **4.2.1. Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai**

1. Kepala Dinas;
2. Sekretariat:
  - a. Sub Bagian Program;
  - b. Sub Bagian Keuangan; dan
  - c. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
3. Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal:
  - a. Seksi Perencanaan Penanaman Modal;
  - b. Seksi Regulasi Penanaman Modal; dan
  - c. Seksi Pemberdayaan Usaha Daerah.
4. Bidang Promosi Penanaman Modal:
  - a. Seksi Pengembangan Promosi Penanaman Modal;
  - b. Seksi Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal; dan
  - c. Seksi Sarana dan Prasarana Promosi Penanaman Modal.
5. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan:
  - a. Seksi Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;

- b. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan; dan
  - c. Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan.
6. Bidang Data, Sistem Informasi Teknologi dan Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan:
- a. Seksi Data dan Pelaporan;
  - b. Seksi Sistem Informasi Teknologi Layanan Perizinan; dan
  - c. Seksi Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan.
7. Jabatan Fungsional.

#### **4.2.2. Tugas Pokok Struktural Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai**

Untuk melaksanakan tugas badan pelayanan terpadu dan penanaman modal Kabupaten Sinjai mempunyai berbagai tugas dan fungsi masing-masing struktural.

Berdasarkan wawancara kepada bapak Andi Adeha Syamsuri, AP,S.IP,M.Si selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menjabarkan masing- masing tugas pokok pelaksana yang terbagi dalam beberapa fungsi struktural sebagai berikut:

Andi Adeha Syamsuri, AP,S.IP,M.Si menuturkan: <sup>6</sup>

##### **1. Kepala Dinas**

“ Kepala Dinas mempunyai tugas pokok membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Pemerintah Daerah.”

##### **2. Sekretaris**

“ Sekretaris mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam mengoordinasikan kegiatan, memberikan pelayanan administrasi teknis

---

<sup>6</sup> Andi Adeha Syamsuri, AP,S.IP,M.Si, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai, Wawancara, Sinjai, 21 Januari 2019

dan administrasi penyusunan program, keuangan, umum dan kepegawaian dalam lingkungan Dinas.”

### 3. Sub Bagian Program

“ Sub Bagian Program dipimpin oleh Kepala Sub Bagian mempunyai tugas pokok membantu Sekretaris dalam menyusun program dan laporan kinerja.”

### 4. Sub Bagian Keuangan

“ Sub Bagian Keuangan dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang mempunyai tugas pokok membantu Sekretaris dalam mengelola administrasi keuangan.”

### 5. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

“ Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang mempunyai tugas pokok membantu Sekretaris dalam melaksanakan urusan ketatausahaan, pengelolaan administrasi barang, urusan rumah tangga serta mengelola administrasi kepegawaian dan fasilitasi rancangan produk hukum di lingkungan Dinas.”

### 6. Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal

“ Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal dipimpin oleh Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan koordinasi, fasilitasi perumusan dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi serta pelaporan di bidang perencanaan pengembangan iklim penanaman modal.”

### 7. Seksi Perencanaan Penanaman Modal

“ Seksi Perencanaan Penanaman Modal dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal dalam melaksanakan perencanaan pengembangan iklim penanaman modal daerah.”

### 8. Seksi Regulasi Penanaman Modal

“ Seksi Regulasi Penanaman Modal dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal dalam melaksanakan perumusan kebijakan dan regulasi penanaman modal daerah.”

### 9. Seksi Pemberdayaan Usaha Daerah

“ Seksi Pemberdayaan Usaha Daerah dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal dalam melaksanakan pembinaan dan pemberdayaan usaha daerah.”

### 10. Bidang Promosi Penanaman Modal

“ Bidang Promosi Penanaman Modal dipimpin oleh Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan

koordinasi, fasilitasi perumusan dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi serta pelaporan di bidang promosi penanaman modal.”

#### 11. Seksi Pengembangan Promosi Penanaman Modal

“ Seksi Pengembangan Promosi Penanaman Modal dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Promosi Penanaman Modal dalam mengembangkan promosi penanaman modal, melakukan pengumpulan data, menyelenggarakan koordinasi dan memfasilitasi kegiatan promosi.”

#### 12. Seksi Sarana dan Prasarana Promosi Penanaman Modal

“ Seksi Sarana dan Prasarana Promosi Penanaman Modal dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Promosi Penanaman Modal dalam melakukan penyiapan sarana prasarana, melakukan publikasi dan distribusi bahan promosi, menyiapkan materi dan menyusun rencana kebutuhan sarana dan prasarana promosi di bidang penanaman modal.”

#### 13. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan

“ Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dipimpin oleh Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan koordinasi, fasilitasi perumusan dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi serta pelaporan di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan.”

#### 14. Seksi Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

“ Seksi Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dalam melaksanakan administrasi pelayanan, memantau, mengawasi dan mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.”

#### 15. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

“ Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dalam melaksanakan tugas teknis operasional pelayanan perizinan dan non perizinan.”

#### 16. Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan

“ Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dalam melaksanakan dan memberikan informasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan serta penanganan atas pengaduan masyarakat.”

#### 17. Bidang Data, Sistem Informasi Teknologi dan Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan

“ Bidang Data, Sistem Informasi Teknologi dan Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan dipimpin oleh Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan koordinasi, fasilitasi perumusan dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi serta pelaporan di bidang data, sistem informasi teknologi dan pengendalian pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan perizinan.”

#### 18. Seksi Data dan Pelaporan

“ Seksi Data dan Pelaporan dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Data, Sistem Informasi Teknologi Dan Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan dalam melaksanakan koordinasi, fasilitasi perumusan dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi serta pelaporan di bidang data, sistem informasi teknologi dan pengendalian pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan perizinan.”

#### 19. Seksi Sistem Informasi Teknologi Layanan Perizinan

“ Seksi Sistem Informasi Teknologi Layanan Perizinan dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Data, Sistem Informasi Teknologi dan Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan dalam melaksanakan koordinasi, fasilitasi perumusan dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi serta pelaporan sistem informasi teknologi layanan perizinan.”

#### 20. Seksi Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan

“ Seksi Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Data, Sistem Informasi Teknologi dan Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan dalam melaksanakan koordinasi, fasilitasi perumusan dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi serta pelaporan atas pengendalian pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan perizinan.”

### ***B. Konsep dan Standar Pelayanan Terpadu dalam Perizinan Mendirikan Bangunan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Sinjai***

#### **4.1 Konsep Pelayanan dalam Perizinan Mendirikan Bangunan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Sinjai**

##### **2.1.1 Dasar Hukum Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan**

Izin Mendirikan Bangunan atau yang disingkat IMB memiliki peran penting bagi pembangun rumah. Hal ini berfungsi untuk mendapatkan kepastian

hukum pada bangunan yang dibangun sehingga ketika bangunan tersebut berdiri, tidak akan mengakibatkan gangguan atau hal yang merugikan kepentingan orang lain. Salah satu dasar hukum penyelenggaraan perizinan mendirikan bangunan adalah Peraturan Daerah Sinjai Nomor 20 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan dan mengenai pelayanan perizinan di atur pula dalam Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi dan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar serta dalam upaya Pemerintah Kabupaten Sinjai khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai untuk mencegah terjadinya praktik Pungutan Liar (PUNGLI) dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan perizinan, baik oleh oknum aparat pemerintah maupun yang mengatasnamakan aparat pemerintah diatur bahwa:

- a. Dalam rangka meningkatkan integritas Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Sinjai, maka segala bentuk kegiatan yang terindikasi adanya PUNGLI akan ditindak tegas sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
- b. DPMPTSP Kabupaten Sinjai memiliki sistem pelayanan perizinan melalui Teknologi Informasi (Website) yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk melakukan pendaftaran perizinan dalam rangka mengurangi intensitas pertemuan langsung.
- c. Memberi akses seluas-luasnya kepada masyarakat terhadap standar pelayanan dan persyaratan perizinan secara jelas dan transparan melalui media informasi yang ada di DPMPTSP Kabupaten Sinjai.



- d. Melakukan sistem pengawasan internal di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Sinjai dalam upaya mencegah terjadinya praktik pungutan liar.
- e. Membuka akses layanan pengaduan bagi masyarakat baik secara langsung, melalui telepon (0482) 22450, Hp. 082347746464 ataupun melalui email: dpmptsp.sinjai@gmail.com untuk penyampaian keluhan dan pengaduan.
- f. Merahasiakan dan menjaga identitas pelapor dan melakukan respon secara cepat terhadap pengaduan dan laporan yang disampaikan.

#### **4.1.2 Persyaratan Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan**

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Syahrudin Husain sebagai Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan menyatakan bahwa:<sup>7</sup>

“ Untuk mengajukan IMB perlu diperlukan dokumen-dokumen sebagai prasyarat kelengkapan yang nantinya diperiksa kesesuaiannya oleh petugas yang bersangkutan. Adapun persyaratan dokumen- dokumen yang harus dipenuhi dalam pengurusan perizinan tersebut antara lain:

Persyaratan Umum yang terdiri dari:

- a. Surat permohonan dari yang bersangkutan
- b. Fotokopi e- KTP
- c. Fotokopi Surat Bukti Kepemilikan Tanah antara lain Sertipikat, Akta Jual beli, atau bukti lain yang sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. Fotokopi Pelunasan PBB tahun berjalan
- e. Surat Keterangan Kepemilikan Lahan dan Kepala Desa/ Lurah dan Camat setempat.
- f. Gambar Rencana Bangunan yang telah disahkan pada dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- g. Berita Acara Peninjauan Lokasi dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- h. Surat Persetujuan/Pemberitahuan tetangga yang jaraknya antara bangunan 2 meter
- i. Surat Pernyataan Permohonan bermaterai 6000

Persyaratan tambahan untuk bangunan gedung tertentu:

- a. Izin Pemanfaatan Ruang antara lain:
  - Izin prinsip
  - Izin Lokasi dan IPPT
- b. Rekomendasi dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan atas Dokumen Lingkungan (SPPL/UKL-UPL/ Amdal)

---

<sup>7</sup> Syahrudin Husain, Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Wawancara, Sinjai, pada tanggal 24 Januari 2019.



- c. Rekomendasi dari instansi teknis misalnya untuk menara/ tower dari Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian
- d. Rekomendasi penggunaan jalan Kabupaten dari Dinas Pekerjaan Umum
- e. Rekomendasi dari Dinas Perhubungan atas Dokumen kajian”<sup>8</sup>

Penulis melakukan wawancara terhadap 5 masyarakat diantaranya:

1. Sri Rahayu, umur 54 tahun, alamat Biroro, Kecamatan Sinjai Timur.

Sri Rahayu mengatakan:

“ Segala persyaratan yang diminta untuk membuat surat izin IMB ini tidak rumit.”<sup>9</sup>

2. Muhlis, umur 32 tahun, alamat Paliye, Kecamatan Sinjai Timur.

Muhlis menyatakan:

“ Syarat-syarat untuk mengurus IMB di sini sangat mudah, mekanisme dan alurnya tidak berbelit-belit, dimana alurnya sudah jelas didukung oleh petunjuk-petunjuk banner atau spanduk-spanduk yang mengarahkan dengan mudah mengikuti alur pengurusan tersebut”<sup>10</sup>

3. Fatimah, umur 52 tahun, alamat BTN cemmeng, Kecamatan Sinjai Utara.

Fatimah menuturkan:

“ Semua berkas haruslah lengkap sebelum diproses lebih lanjut, jika belum lengkap dokumen tersebut akan dikembalikan untuk sementara, tetapi untuk melengkapi berkas yang masih kurang tersebut tidaklah susah ”<sup>11</sup>

4. Rosmawati, umur 35 tahun, alamat Jalan Haru, Kecamatan Sinjai Tengah.

“ Tidak terlalu banyak persyaratan berkas yang harus dilengkapi untuk mengurus IMB, syarat tersebut memang penting untuk dilengkapi agar betul-betul surat izin ini mendapat legalitas yang sah.”<sup>12</sup>

---

<sup>8</sup> Syahrin Husain, Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Wawancara, Kabupaten Sinjai, tanggal 22 Januari 2019.

<sup>9</sup> Sri Rahayu, Masyarakat, Wawancara, Kecamatan Sinjai Timur, Kabupaten Sinjai, pada tanggal 24 Januari 2019.

<sup>10</sup> Muhlis, Masyarakat, Wawancara, Kecamatan Sinjai Timur, Kabupaten Sinjai, pada tanggal 24 Januari 2019.

<sup>11</sup> Fatimah, , Masyarakat, Wawancara, Kecamatan Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai, pada tanggal 25 Januari 2019.

<sup>12</sup> Rosmawati, Masyarakat, Wawancara, Kecamatan Sinjai Tengah, Kabupaten Sinjai, pada tanggal 26 Januari 2019.

5. Usman, umur 52 tahun, alamat Cakalang Lappa, Kecamatan Sinjai Utara.

Usman menuturkan:

“ Semua penginputan berkas melalui teknologi informasi, sehingga pengurusan surat izin ini sangatlah efektif.”<sup>13</sup>

Wawancara terhadap masyarakat tersebut yang telah mengurus penerbitan surat IMB ini semuanya setuju dan menyatakan bahwa segala persyaratan di atas tidak rumit untuk diurus dan didapatkan karena hal ini juga merupakan bagian dari pentingnya legalitas surat izin yang diterbitkan nantinya.

#### **4.1.3 Alur dan Mekanisme Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan**

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Sugiyono Dayat, M.Si sebagai Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan menjelaskan mengenai alur dan mekanisme pelayanan perizinan mendirikan bangunan.

Sugiyono Dayat M,Si menjelaskan bahwa:

“ Alur dan mekanisme pelayanan perizinan mendirikan bangunan yaitu, pertama pemohon datang ke loket Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pemohon memasukkan berkas permohonan perizinan pada loket setelah mengisi formulir dan menandatangani blanko permohonan kemudian melengkapi persyaratan sesuai dengan syarat perizinan yang dimohon dan menyerahkan syarat-syarat atau dokumen tersebut dengan menceklis tabel persyaratan yang ada di lembar belakang blanko permohonan, kemudian Petugas Locket melakukan: <sup>14</sup>

1. Memeriksa berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan permohonan yang dilampirkan.
2. Apabila telah memenuhi persyaratan maka petugas membuat ceklis dan menandatangani ceklis persyaratan dibalik surat permohonan.
3. Apabila tidak memenuhi persyaratan maka petugas meminta kepada pemohon untuk melengkapi kembali persyaratan.

<sup>13</sup> Usman, Masyarakat, Wawancara, Kecamatan Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai, pada tanggal 25 Januari 2019.

<sup>14</sup> Sugiyono Dayat, M.Si, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan, Wawancara, Sinjai, tanggal 23 Januari 2019.

4. Memasukkan data permohonan ke buku agenda ijin.
5. Mengisi tanda terima berkas (resi) permohonan ijin dan menyerahkannya kepada pemohon.
6. Mengisi kartu kendali bahwa berkas lengkap yang ditujukan kepada Kepala Bidang.
7. Menuliskan nomor urut agenda dan nama pemohon/perusahaan pada map berkas permohonan.
8. Mengirimkan berkas permohonan ke Kepala Bidang.

Jika dari hasil pemeriksaan berkas lengkap, dan maka Kepala Dinas akan:

1. Menerima berkas permohonan,
2. Meneliti berkas permohonan secara teknis dan administrasi.
3. Mendisposisikan di kartu kendali kepada Tim teknis untuk diteliti dan diproses serta/atau peninjauan lapangan.

Kemudian berkas akan diteliti dan akan di survey ke lokasi oleh Tim Teknis. Tugas tim teknis selanjutnya adalah:

1. Menerima berkas permohonan dan meneliti secara teknis dan administrasi.
2. Membuat telaah/analisa yang dituangkan pada kartu kendali.
3. Membuat usulan peninjauan lapangan pada kartu kendali apabila diperlukan.
4. Membuat laporan hasil peninjauan lapangan dan mencatatkan kesimpulannya pada kartu kendali.
5. Membuat perhitungan retribusi dan menandatangani hasil perhitungan retribusi pada lembar perhitungan.
6. Membuat dan memaraf SKRD/SKPD.
7. Mempersiapkan dan memaraf blangko ijin.
8. Menomori blangko ijin yang dikeluarkan oleh bidang.

9. Membuat nota di kartu kendali kepada Kepala Bidang bahwa telah selesai diteliti dan dapat diproses atau tidak.

10. Meneruskan berkas ke Kepala Bidang

Jika hasil survey dinyatakan layak untuk diproses lebih lanjut, maka tugas Kepala Dinas:

1. Meneliti /menganalisa kembali hasil/saran tim teknis.
2. Meneliti hasil perhitungan retribusi, SKRD/SKPD, blanko ijin.
3. Menandatangani hasil perhitungan retribusi.
4. Menandatangani surat ketetapan retribusi daerah (SKRD) dan surat ketetapan pajak daerah (SKPD).
5. Memeriksa hasil pengetikan pada blanko ijin dan menyesuaikan dengan data-data perusahaan.
6. Memaraf blanko ijin yang sudah diketik.
7. Membuat saran di kartu kendali bahwa permohonan ijin telah diteliti dan dapat diproses atau tidak.
8. Meneruskan berkas ke sekretaris.

Sekretaris melakukan :

1. Menerima berkas permohonan ijin dari bidang.
2. Meneliti kembali seluruh berkas permohonan khususnya kelengkapan berkas, pengetikan dan proses perjalanan berkas dan lain-lain
3. Memaraf blanko ijin
4. Membuat saran dan mencatat di kartu kendali untuk diteruskan ke Kepala Badan.

Kepala Dinas melakukan :

1. Menelaah saran-saran Kepala Bidang dan Sekretaris.

2. Menyetujui atau tidak menyetujui saran yang diajukan oleh Kepala Bidang dan Sekretaris.
3. Membuat disposisi (persetujuan, tidak setuju atau peninjauan/analisa ulang) pada kartu kendali.
4. Apabila setuju bayar diteruskan kepada Sekretaris dan Bendaharawan Penerima.
5. Apabila tidak setuju diteruskan kepada Kepala Bidang untuk dibuat surat penolakan.
6. Apabila perlu peninjauan/analisa ulang diteruskan kepada Kepala Bidang untuk ditinjau/dianalisa ulang.

Bendahara Penerimaan melakukan :

1. Menerima berkas ijin
2. Menyiapkan dan menandatangani kuintansi
3. Menerima pembayaran melalui Kantor Kas Perizinan Terpadu Satu Pintu PT. Bank SULSELBAR dari pemohon ijin
4. Menomori kuintansi
5. Menyerahkan kuintansi dan SKRD/SKPD masing-masing 1 (satu) lembar kepada pemohon ijin.
6. Melampirkan kuintansi dan SKRD/SKPD masing-masing 1 (satu) lembar pada permohonan ijin
7. Menuliskan di kartu kendali bahwa telah lunas bayar.
8. Meneruskan berkas ijin kepada Kasubbag Umum.
9. Menyetorkan uang retribusi/pajak daerah ke Bank yang ditunjuk dengan menggunakan Surat Tanda Setoran (STS)
10. Menyerahkan kuintansi dan SKRD/SKPD masing-masing 1 (satu) lembar kepada PPK.

Kepala Dinas melakukan :

1. Menerima berkas ijin dari Bendaharawan penerima.
2. Menandatangani ijin.
3. Mendisposi di kartu kendali dan diteruskan kepada petugas penomoran.

Petugas Penomoran melakukan :

1. Menerima berkas ijin yang sudah ditanda tangani.
2. Memberi nomor ijin dan menstempel serta menuliskan di agenda ijin.
3. Menuliskan di kartu kendali bahwa berkas ijin telah selesai diproses.
4. Menyerahkan berkas ijin yang telah dinomori dan distempel kepada petugas loket penyerahan memakai buku ekspedisi.

Petugas Loker Penyerahan :

1. Menuliskan data ijin yang diterima dari staf subbag umum pada buku agenda.
2. Meminta kartu tanda terima berkas (resi), tanda pengenal (KTP) dan tanda tangan pengambil ijin pada buku agenda.
3. Menyerahkan ijin asli kepada pengambil ijin.
4. Menyerahkan berkas ijin kepada petugas arsip.

Petugas Arsip melakukan :

1. Mengarsipkan berkas ijin.
2. Mengirimkan tembusan ijin kepada SKPD terkait.

Berdasarkan wawancara terhadap salah seorang masyarakat yang telah mengurus surat izin penerbitan IMB, Fatimah menuturkan bahwa:

“ Saya dibimbing dan diarahkan oleh para petugas dengan baik dalam mengurus penerbitan IMB ini, jadi saya merasa sangat terbantu dengan pelayanan yang baik ini”<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Fatimah, , Masyarakat, Wawancara, Kecamatan Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai, pada tanggal 25 Januari 2019.

**Tabel 1.****Jumlah IMB yang Diterbitkan Dari Tahun 2016-2018**

| <b>No</b> | <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Izin yang Diterbitkan</b> |
|-----------|--------------|-------------------------------------|
| 1         | 2016         | 872                                 |
| 2         | 2017         | 868                                 |
| 3         | 2018         | 848                                 |
| Jumlah    |              | 2.588                               |

**Tabel 2.****Rekapitulasi Penerbitan IMB Periode 2018**

| <b>No</b> | <b>Bulan</b> | <b>Jumlah Pengaduan Izin</b> |
|-----------|--------------|------------------------------|
| 1         | Januari      | 74                           |
| 2         | Februari     | 18                           |
| 3         | Maret        | 65                           |
| 4         | April        | 472                          |
| 5         | Mei          | 8                            |
| 6         | Juni         | 3                            |
| 7         | Juli         | 14                           |
| 8         | Agustus      | 8                            |
| 9         | September    | 3                            |
| 10        | Oktober      | -                            |
| 11        | November     | 2                            |
| 12        | Desember     | 181                          |
| Jumlah    |              | 848                          |

Sumber tabel: Sugiyono Dayat, M.Si, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan, Dokumentasi, Sinjai, tanggal 28 Januari 2019, data diolah.

Dari data Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun jumlah masyarakat yang mengurus penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan semakin menurun. Sedangkan pada Tabel 2 tentang rekapitulasi surat IMB yang terbit per bulan periode tahun 2018 menunjukkan bahwa adanya jumlah penerbitan yang beragam.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan, Sugiyono Dayat, M.Si menuturkan bahwa:

“ Adanya tingkat penurunan jumlah penerbitan IMB dari tahun ke tahun dan jumlah yang beragam per bulannya tidak berarti bahwa kesadaran masyarakat untuk mengurus IMB berkurang, akan tetapi hal ini bisa jadi bahwa kegiatan mendirikan bangunan di Sinjai memang berkurang sehingga tidak diperlukan adanya perizinan.”<sup>16</sup>

#### **4.2 Standar Pelayanan dalam Perizinan Mendirikan Bangunan di Kantor**

##### **DPMPTSP Kabupaten Sinjai**

##### **4.2.1 Hak dan Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik**

Berdasarkan Pasal 18 dan Pasal 19 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terdapat hak dan kewajiban penyelenggara.

Penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya
- b. Melakukan kerjasama
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan

Penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan

---

<sup>16</sup> Sugiyono Dayat, M.Si, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan, Wawancara, Sinjai, pada tanggal 29 Januari 2019.



- b. Menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan
- c. Menetapkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
- e. Pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
- f. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik
- g. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan

#### **4.2.2 Maklumat dan Janji Pelayanan**

Dalam penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai telah menetapkan Maklumat Pelayanan sebagai berikut: “Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Janji layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai sebagai berikut: “DPMPTSP siap melayani masyarakat dengan ramah, mudah, cepat pasti dan transparan”.

#### **4.2.3 Biaya atau Tarif Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sinjai Nomor 20 Tahun 2009 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, adapun rumus penghitungan besarnya retribusi izin mendirikan bangunan adalah sebagai berikut:

- i. Pembangunan Bangunan Gedung Baru
 
$$= L \times It \times 1.00 \times HSR_{bg}$$
- ii. Rehabilitasi/ Renovasi Bangunan Gedung
 
$$= L \times It \times TK \times HSR_{bg}$$
- iii. Pembangunan Prasarana Bangunan Gedung

$$= V \times l \times 1.00 \text{ HSRpbg}$$

iv. Rehabilitasi Prasarana Bangunan Gedung

$$= V \times l \times TK \times \text{HSRpbg}$$

v. Prasarana Bangunan yang Dapat Dihitung Dengan Harga Satuan

$$= \text{Harga RAB} \times 1.75\%$$

Keterangan:

L = Luas Lantai Bangunan

V = Volume/ Besaran dalam satuan Meter Persegi (m<sup>2</sup>), Meter Panjang (m), Satuan Unit

I = Indeks

It = Indeks Terintegritas

Tk = Tingkat Kerusakan, yaitu:

a. 0.45 untuk tingkat kerusakan sedang

b. 0.65 untuk tingkat kerusakan berat

HSRbg= Harga Satuan (Tarif Dasar) Retribusi IMB untuk Bangunan Gedung

HSRpbg= Harga Satuan (Tarif Dasar) Retribusi IMB untuk Prasarana Bangunan Gedung

1.0 = Indeks Pembangunan Gedung

RAB = Rencana Anggaran Biaya

Besarnya biaya atau retribusi dalam pengurusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan diatur dalam Pasal 7 Peraturan Daerah Sinjai Nomor 20 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Besarnya retribusi IMB meliputi gedung, dan/atau perubahan nonteknis lainnya. biaya yang digunakan untuk pembinaan penyelenggaraan bangunan gedung, biaya administrasi IMB, dan biaya penyediaan formulir.

1. Biaya pembinaan penyelenggaraan bangunan gedung meliputi:

- a. pengecekan/pemeriksaan dokumen rencana teknis termasuk peninjauan desain;
  - b. pengukuran lokasi dan pemetaan;
  - c. pemeriksaan administratif dan penatausahaan termasuk pendataan bangunan gedung
  - d. pemantauan pelaksanaan konstruksi;
  - e. penerbitan sertifikat layak fungsi bangunan gedung dan pengawasan pemanfaatan bangunan gedung;
  - f. penegakan hukum; dan
  - g. biaya dampak negatif pemberian IMB.
2. Biaya administrasi IMB untuk permintaan pemilik bangunan gedung meliputi:
    - a. biaya pemecahan dokumen IMB; atau
    - b. biaya pembuatan duplikat/*copy* dokumen yang dilegalisasikan sebagai pengganti dokumen IMB yang hilang atau rusak; atau
    - c. biaya pemutakhiran data atas permohonan pemilik bangunan
  3. Biaya penyediaan formulir termasuk biaya pendaftaran bangunan gedung.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Sub Bagian Keuangan, Nurhaedah, B.,Sc menuturkan bahwa:

“ Faktor utama dalam menentukan jumlah biaya pengurusan penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan adalah tergantung dari luas lantai bangunan. Tarif retribusi IMB untuk bangunan gedung ditetapkan seragam, atau hanya satu tarif per-meter persegi untuk seluruh fungsi dan jenis bangunan gedung di wilayah Kabupaten Sinjai yaitu Rp. 17.500/meter (tujuh belas ribu lima ratus rupiah per meter).”<sup>17</sup>

Penulis melakukan wawancara terhadap 5 masyarakat diantaranya:

1. Sri Rahayu, umur 54 tahun, alamat Biroro, Kecamatan Sinjai Timur.

---

<sup>17</sup> Nurhaedah, B.,Sc, Kepala Sub Bagian Keuangan, Wawancara, Sinjai, pada tanggal 26 Januari 2019.

Sri Rahayu mengatakan:

“ Biaya pengurusan dalam penerbitan sudah sesuai dengan luas bangunan yang ingin didirikan sehingga tidak tergolong terlalu mahal.”<sup>18</sup>

2. Muhlis, umur 32 tahun, alamat Paliye, Kecamatan Sinjai Timur.

Muhlis menyatakan:

“ Biaya yang ditagihkan sesuai dengan tarif retribusi yang ditetapkan oleh kantor Badan Penanaman Modal yaitu 17.500/meter, sehingga masih terjangkau”<sup>19</sup>

3. Fatimah, umur 52 tahun, alamat BTN cemmeng, Kecamatan Sinjai Utara.

Fatimah menuturkan:

“ Biaya pengurusan sampai terbitnya IMB dilakukan dengan sangat transparan dan tepat sesuai dengan hitungan tarif retribusinya ”<sup>20</sup>

4. Rosmawati, umur 35 tahun, alamat Jalan Haru, Kecamatan Sinjai Tengah.

“ Tarif retribusi masih dapat dijangkau bagi kalangan bawah seperti saya.”<sup>21</sup>

5. Usman, umur 52 tahun, alamat Cakalang Lappa, Kecamatan Sinjai Utara.

Usman menuturkan:

“ Dengan begitu kompleksnya pengurusan IMB dan pentingnya legalitas IMB, penentuan tarifnya masih tergolong tidak mahal.”<sup>22</sup>

#### **4.2.4 Jangka Waktu Terbitnya Surat Izin Mendirikan Bangunan**

Jangka waktu penyelesaian Izin Mendirikan Bangunan yang ditetapkan oleh Kantor DPMPTSP Kabupaten Sinjai adalah maksimal 5 (lima) hari kerja.

---

<sup>18</sup> Sri Rahayu, Masyarakat, Wawancara, Kecamatan Sinjai Timur, Kabupaten Sinjai, pada tanggal 24 Januari 2019.

<sup>19</sup> Muhlis, Masyarakat, Wawancara, Kecamatan Sinjai Timur, Kabupaten Sinjai, pada tanggal 24 Januari 2019.

<sup>20</sup> Fatimah, , Masyarakat, Wawancara, Kecamatan Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai, pada tanggal 25 Januari 2019.

<sup>21</sup> Rosmawati, Masyarakat, Wawancara, Kecamatan Sinjai Tengah, Kabupaten Sinjai, pada tanggal 26 Januari 2019.

<sup>22</sup> Usman, Masyarakat, Wawancara, Kecamatan Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai, pada tanggal 25 Januari 2019.

**Tabel 3.**

**Jumlah Penerbitan surat IMB Periode Januari-Desember 2018 Berdasarkan Waktu Pelayanan**

| <b>No</b> | <b>Waktu Pelayanan</b>          | <b>Jumlah Pelayanan</b> | <b>Persentasi</b> |
|-----------|---------------------------------|-------------------------|-------------------|
| 1         | Pelayanan 5 hari kerja          | 779                     | 92%               |
| 2         | Pelayanan 14 hari kerja         | 7                       | 7%                |
| 3         | Pelayanan di atas 14 hari kerja | 62                      | 1%                |
| Jumlah    |                                 | 848                     | 100%              |

Sumber tabel: Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Kab. Sinjai per tanggal 29 Januari 2019, data diolah.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebanyak 92% surat IMB terbit dengan jangka waktu penyelesaian yang tepat sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan oleh Kantor DPMPSTSP Kabupaten Sinjai yaitu 5 (lima) hari kerja dan selebihnya melebihi batas waktu yang telah ditetapkan.

Setelah dikonfirmasi berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan, Sugiono Dayat, M.Si menjelaskan bahwa:

“Penyelesaian penerbitan Izin Mendirikan Bangunan yang melebihi batas waktu tersebut dicatat berdasarkan tanggal tanda terima pemohon mengambil surat tersebut. Dalam artian, surat IMB tersebut telah selesai dalam jangka waktu 5 (lima) hari, akan tetapi pemohon baru mengambil surat tersebut di atas 5 (lima) hari kerja bahkan beberapa waktu setelah 14 hari kerja berdasarkan tanggal tanda terima berkas.”<sup>23</sup>

Sedangkan hal ini telah dikonfirmasi berdasarkan wawancara terhadap salah seorang masyarakat yang telah melakukan pengurusan penyelesaian penerbitan di atas 14 hari kerja.

---

<sup>23</sup> Sugiono Dayat, M.Si, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan, Wawancara, Sinjai, pada tanggal 1 Februari 2019.

Rosmawati menuturkan bahwa:

“ Benar bahwa surat izin saya sebenarnya secara administrasi telah lama selesai akan tetapi saya baru berkesempatan mengambilnya”.<sup>24</sup>

#### **4.2.5 Sarana dan Prasarana Pelayanan Perizinan**

Ketersediaan sarana dan prasarana yang cukup dan memadai merupakan faktor pendukung yang sangat penting dalam memberikan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sinjai. Sarana dan prasarana yang ada di DPMPTSP Kabupaten Sinjai adalah sebagai berikut:

a. Ruang pelayanan perizinan yang terdiri dari 6 loket:

- 1) Loker Pendaftaran, Informasi dan Pengaduan;
- 2) Loker Pelayanan Penanaman Modal;
- 3) Loker Pelayanan Perizinan Investasi;
- 4) Loker Pelayanan Perizinan Non Investasi;
- 5) Loker Pembayaran;
- 6) Loker Pengambilan izin;

b. Ruang tunggu;

c. Ruang Pertemuan /rapat;

d. Ruang Tamu;

e. Ruang Pimpinan;

f. Ruang Sekretaris;

g. Ruang Bidang-Bidang

h. Ruang Sekretariat;

i. Ruang Server;

j. Mushola;

k. Tempat parkir.

l. Ruang taman bermain anak

---

<sup>24</sup> Rosmawati, Masyarakat, Wawancara, Kecamatan Sinjai Tengah, Kabupaten Sinjai, pada tanggal 26 Januari 2019.

m. Sarana lain:

- 1) PC
- 2) Laptop
- 3) Printer
- 4) Perangkat Jaringan
- 5) Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan
- 6) Website BPMP2T
- 7) Kamera
- 8) CCTV
- 9) Papan pengumuman
- 10) Banner
- 11) Kendaraan roda 4
- 12) Kendaraan roda 2

Berdasarkan wawancara terhadap beberapa masyarakat yang telah melakukan pengurusan penerbitan surat Izin Mendirikan Bangunan mengenai sarana dan prasarana di Kantor DPMPTSP Kabupaten Sinjai memiliki beberapa tanggapan.

1. Sri Rahayu, umur 54 tahun, alamat Biroro, Kecamatan Sinjai Timur.

Sri Rahayu mengatakan:

“ Sarana dan prasarana yang tersedia sudah sangat memadai terutama dalam hal sistem penginputan yang dilakukan melalui Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan yang didukung dengan perangkat jaringan yang baik.”<sup>25</sup>

2. Muhlis, umur 32 tahun, alamat Paliye, Kecamatan Sinjai Timur.

Muhlis menyatakan:

“ Saya sebagai seorang ayah yang membawa anak dalam mengurus sangat terbantu dengan adanya ruang taman bermain anak, karena saya dengan dapat menitipkan sementara anak saya diruang tersebut dan

---

<sup>25</sup> Sri Rahayu, Masyarakat, Wawancara, Kecamatan Sinjai Timur, Kabupaten Sinjai, pada tanggal 24 Januari 2019.

tidak khawatir karena sarana bermain sangat nyaman dan aman buat anak-anak, sehingga saya sangat leluasa untuk melakukan pengurusan”<sup>26</sup>

3. Fatimah, umur 52 tahun, alamat BTN cemmeng, Kecamatan Sinjai Utara.

Fatimah menuturkan:

“Ruang pelayanan perizinan yang terdiri dari 6 loket dimulai dari loket pendaftaran, informasi dan pengaduan, loket pelayanan penanaman modal, loket pelayanan perizinan investasi, loket pelayanan perizinan non investasi, loket pembayaran, dan loket pengambilan izin sangat membantu dalam mengurus karena tiap-tiap tempat sangat jelas dan mudah dituju sesuai dengan kebutuhan pengurusan”<sup>27</sup>

4. Rosmawati, umur 35 tahun, alamat Jalan Haru, Kecamatan Sinjai Tengah.

“ Pertama saya masuk dalam kantor ini sudah banyak informasi yang terpajang, termasuk papan pengumuman, banner, dan spanduk, sehingga saya bisa memperoleh informasi awal mengenai sarat-syarat, mekanisme serta alur setiap pengurusan. Hal ini sangat memudahkan bagi saya sebagai masyarakat awam yang baru mengurus surat IMB”<sup>28</sup>

5. Usman, umur 52 tahun, alamat Cakalang Lappa, Kecamatan Sinjai Utara.

Usman menuturkan:

“ Ruang tamu, tempat parker cukup luas dan aman.”<sup>29</sup>

---

<sup>26</sup> Muhlis, Masyarakat, Wawancara, Kecamatan Sinjai Timur, Kabupaten Sinjai, pada tanggal 24 Januari 2019.

<sup>27</sup> Fatimah, , Masyarakat, Wawancara, Kecamatan Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai, pada tanggal 25 Januari 2019.

<sup>28</sup> Rosmawati, Masyarakat, Wawancara, Kecamatan Sinjai Tengah, Kabupaten Sinjai, pada tanggal 26 Januari 2019.

<sup>29</sup> Usman, Masyarakat, Wawancara, Kecamatan Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai, pada tanggal 25 Januari 2019.



***C. Mekanisme/ Alur Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu dalam Perizinan Mendirikan Bangunan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Sinjai***

Pengaduan masyarakat terhadap pelayanan terpadu dalam perizinan mendirikan bangunan dikelola oleh Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dalam melaksanakan dan memberikan informasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan serta penanganan atas pengaduan masyarakat. Hal ini sesuai dengan tugas pokok Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan meliputi :

- a. menyusun rencana kegiatan Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan;
- b. menyusun standar operasional prosedur dalam pelaksanaan kegiatan pada Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan;
- c. melakukan pemberian layanan informasi pelayanan perizinan dan non perizinan melalui pusat layanan informasi;
- d. melakukan sosialisasi dan penyuluhan atas penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- e. melakukan identifikasi terhadap pengaduan perizinan dan non perizinan;
- f. melakukan pengolahan, menganalisis, merumuskan masalah dan melaksanakan penanganan pengaduan perizinan dan non perizinan;
- g. melakukan koordinasi dengan pihak terkait dan memfasilitasi penyelesaian pengaduan perizinan dan non perizinan;
- h. menyusun laporan penanganan pengaduan perizinan dan non perizinan;
- i. melakukan dan menyusun laporan hasil survey kepuasan masyarakat secara berkala;

- j. menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan; dan
- k. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan berkaitan dengan tugas pokok organisasi guna mendukung kinerja organisasi.

Alur pengaduan dapat dilakukan oleh masyarakat dalam hal ini disebut sebagai Pemohon. Pemohon yang akan mengajukan pengaduan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

1. Pengaduan langsung:
  - a. Datang langsung ke kantor DPMPTSP dengan mengisi format pengaduan dan konsultasi dengan petugas.
  - b. Melalui surat yang ditujukan kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Sinjai.
  - c. Melalui kotak pengaduan
2. Pengaduan tidak langsung
  - a. Melalui telepon dan sms ke nomor 085240594367 dan (0482) 21059/22450.
  - b. Faksimile: (0482) 22450
  - c. Email: [dpmptpsinjai@gmail.com](mailto:dpmptpsinjai@gmail.com)
  - d. Website: [ptsp.sinjaikab.go.id](http://ptsp.sinjaikab.go.id)
  - e. <https://dpmptpsinjai.id>

Berdasarkan wawancara kepada Nurlina selaku Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Sinjai, Nurlina menuturkan:

“ Penanganan pengaduan secara langsung dilakukan pemohon dengan datang langsung ke kantor DPMPTSP dan menuju ke loket informasi. Pada loket informasi ini, petugas memberikan informasi tentang tata cara pengaduan dan menerima lembar saran dan penilaian (IKM) pelayanan DPMPTSP saat mengambil izin yang telah selesai, Pemohon mengisi lembar tersebut dan mengembalikannya kepada petugas loket pengambilan Izin. Setelah petugas menerima berkas pengaduan selanjutnya surat pengaduan yang akan diklasifikasikan berdasarkan materi dan bidang

pengaduan terkait. Pengaduan yang masuk dikoordinasikan dengan Bidang Penyelenggaraan Pelayanan. Petugas memproses pengaduan dengan melaksanakan rapat dengan tim teknis/OPD terkait dan dilakukan peninjauan lokasi bilamana diperlukan. Hasil rapat dituangkan dalam Berita Acara Pengaduan dan langsung ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP. Jawaban pengaduan dari Bidang Penyelenggaraan Pelayanan akan dituangkan dalam bentuk surat jawaban pengaduan yang ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP kemudian jawaban Berita Acara Pengaduan diproses. Selanjutnya, surat jawaban pengaduan yang telah ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP akan disampaikan dan diserahkan kepada pemohon yang mengajukan pengaduan secara langsung melalui loket penyerahan pengaduan atau via telpon.<sup>30</sup>

Andi Tenri Abeng menuturkan:

“ Pemohon juga dapat menyampaikan saran dan penilaian pelayanan DPMPTSP sewaktu-waktu dengan mengisi lembar penilaian yang tersedia pada meja loket kasir/ pengambilan izin kemudiannya memasukkannya ke dalam kotak saran atau kotak pengaduan. Lembar saran dan penilaian pelayanan direkap dan dibahas dengan manajemen DPMPTSP secara berkala setelah 150 lembar saran dan penilaian pelayanan terkumpul. Berdasarkan hasil rekap berkala, DPMPTSP menyusun rencana Aksi Perbaikan Pelayanan.”<sup>31</sup>

Berdasarkan wawancara kepada Nurlina selaku Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Sinjai, menuturkan bahwa:

“ Ada beberapa masyarakat telah melakukan pengaduan pada periode bulan Februari 2018 yaitu sebanyak 13 (tiga belas) orang. Hal ini dikarenakan surat Izin Mendirikan Bangunan yang telah diurus oleh pemohon hilang. Hilangnya surat izin tersebut dikarenakan pemohon terlalu lama mengambil IMB tersebut yang menyebabkan surat tersebut tercecer mengingat banyaknya jumlah surat izin yang menumpuk dalam satu ruangan. Tetapi, pihak kantor DPMPTSP Kab. Sinjai bersedia membuat dan menerbitkan kembali serta menyerahkan kepada pemohon tanpa biaya lagi.”<sup>32</sup>

Menurut peneliti, angka pengaduan masyarakat sebanyak 13 (tiga belas) pengaduan yang terjadi di bulan Februari dimana alasan pengaduan atas pelaporan tersebut adalah karena surat Izin Mendirikan Bangunan yang telah diterbitkan

<sup>30</sup> Nurlina, Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan, Wawancara, Sinjai, pada tanggal 23 Januari 2019.

<sup>31</sup> Andi Tenri Abeng, Staff Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan, Wawancara, Sinjai, pada tanggal 23 Januari 2019.

<sup>32</sup> Nurlina, Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan, Wawancara, Sinjai, pada tanggal 23 Januari 2019.

tercecer atau hilang menunjukkan bahwa pegawai Kantor DPMPTSP Kabupaten Sinjai kurang tertib administrasi karena meskipun begitu banyak dokumen pengurusan yang belum diambil oleh pemohon dalam jangka waktu yang lama seharusnya pegawai tetap menyimpan dengan baik surat Izin Mendirikan Bangunan tersebut sehingga pengaduan dengan alasan seperti ini dapat terhindarkan.

Berdasarkan wawancara terhadap salah seorang pemohon pengaduan,

Sudding menuturkan bahwa:

“ Mekanisme pengaduan terhadap keluhan dan saran dalam penerbitan IMB sangatlah mudah, tidak dipersulit dan pegawai siap melayani dan bertanggung jawab atas pengaduan pemohon.”<sup>33</sup>

#### **D. Perspektif Hukum Tata Negara Islam Terhadap Pelayanan Terpadu dalam Perizinan Mendirikan Bangunan di Kantor DPMPTSP dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik**

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas. Menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian, memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah sebuah kewajiban bagi aparatur pemerintah dan kewajiban ini harus dilakukan secara professional, prima dan tanpa pandang bulu. Pegawai Negeri Sipil bertindak mewakili pemerintah digolongkan sebagai *ulilamri* yaitu pemimpin yang diangkat untuk melayani masyarakat luas pada bidang yang menjadi kompetensinya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing institusi yang diatur di dalam administrasi publik. Allah swt berfirman dalam QS.Al-Nisa/ 4: 58.

---

<sup>33</sup> Sudding, Masyarakat, Wawancara, Kecamatan Sinjai Utara, Sinjai, pada tanggal 1 Februari 2019

QS.Al-Nisa/ 4: 58.

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾ ٥٨

Terjemahnya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.<sup>34</sup>

Allah swt menjelaskan ganjaran yang besar bagi orang-orang yang beriman dan beramal saleh. Yang paling menonjol diantara amal- amal itu ialah menyampaikan amanat dan menetapkan perkara diantara manusia dengan cara yang adil. Di dalam ayat ini Allah swt memerintahkan kedua amal itu.

الْأَمَانَات - Al-Amanah: sesuatu yang dijaga untuk disampaikan kepada pemiliknya. Orang yang menjaga dan menyampaikannya dinamakan hafiz (orang yang menjaga), amin (orang yang percaya) dan wafiy (orang yang memenuhi); sedangkan yang tidak menjaga dan tidak menyampaikan disebut pengkhianat.<sup>35</sup>

Ada macam-macam amanat:<sup>36</sup>

Pertama: amanat hamba dengan Tuhannya; yaitu apa yang telah di janjikan Allah kepadanya untuk dipelihara, berupa melaksanakan segala perintah-Nya, menjauhi segala larangan-Nya dan menggunakan segala perasaan dan anggota badannya untuk hal-hal yang bermanfaat baginya dan mendekatinya kepada Tuhan. Di dalamnya dikatakan, bahwa seluruh maksiat adalah khianat kepada Allah.

Kedua: amanat hamba dengan sesama manusia, diantaranya adalah mengembalikan titipan kepada pemiliknya, tidak menipu, menjaga rahasia dan

<sup>34</sup> Kementerian Agama RI, *al- Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Nur Al- Huda, 2014), h. 92

<sup>35</sup> Ahmad Mustafa Al- Maraghi, *Tafsir Al-Maraghi*, (Semarang: PT. Karya Toha Putra Semarang, 1993), h. 112.

<sup>36</sup> Ahmad Mustafa Al- Maragi, *Tafsir Al-Maraghi*, h. 113.

lain sebagainya yang wajib dilakukan terhadap keluarga, kaum kerabat, manusia pada umumnya dan pemerintah. Termaksud dalam amanat ini adalah keadilan para umara terhadap rakyatnya.

Ketiga: amanat manusia terhadap diri sendiri, seperti hanya memilih yang paling pantas dan bermanfaat baginya dalam masalah agama dan dunianya, tidak langsung mengerjakan hal-hal yang berbahaya baginya di dunia dan di akhirat, serta menghindarkan berbagai penyakit sesuai dengan pengetahuan dan petunjuk para dokter.

Berbicara mengenai fungsi pelayanan, maka di tangan pemerintahlah terdapat tanggung jawab pelayanan terhadap berbagai kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, fungsi pelayanan jasa publik, jasa pasar serta pelayanan sipil dan fungsi pemberdayaan masyarakat menjadi tugas utama organisasi pemerintah yang tetap patuh hukum dan menegakkan keadilan.

Dari hasil *takhrij* terdahulu, diketahui bahwa hadis-hadis tentang keharusan menjalankan amanat bagi seorang pemimpin berjumlah 11 buah hadis. Masing-masing di *takhrij* oleh Imam Bukhari, Imam Muslim, Imam Abu Dawud, Imam al-Turmuziy dan Imam Ahmad bin Handal periwayatnya secara lafal. Hanya saja, ditemukan *ziyadah* dari sebagainya riwayat tersebut. Untuk lebih jelaslah hadis yang menjadi obyek kajian di sini adalah:

كُلُّكُمْ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

Artinya:

“Kalian adalah pemimpin dan kalian akan diminta tanggung jawab atas kepemimpinan itu.”<sup>37</sup>

Kata رَاعٍ selalu beriringan kata رَعِيَّتِهِ dan terulang sebanyak tujuh kali dalam hadis di atas, menandakan bahwa semua pemimpin akan dimintai tanggung jawab masing-masing, dan wajib atasnya untuk bertanggung jawabkan jabatan

---

<sup>37</sup> Shihab al-Din Ibnu Hajar al- Asqalaniy, *Fath al- Bary Bisyarh Shahih al- Bukhari*, juz V (Libanon: Dar al- Ma’rifah, t.th), h. 211

kepemimpinan tersebut. Jadi, tekstual hadis tersebut adalah kewajiban setiap pemimpin untuk tanggung jawab. Dengan demikian, teksual hadist di atas menunjukkan tentang keharusan seorang pemimpin untuk menjalankan tugasnya dengan sebaik mungkin, karena suatu saat akan dimintai pertanggungjawaban. Tanggungjawab yang harus ditunaikan oleh pemimpin, mendakan bahwa amanat harus ditunaikan dengan sebaik-baiknya.<sup>38</sup>

Secara leksikal, kata amanat berarti tenang dan tidak takut. Kalau begitu, berarti setiap pemimpin harus menjalankan amanat, yakni menunaikan hak-hak manusia yang berhubungan dengannya. Dapat pula dikatakan bahwa amanat disini adalah suatu sifat dan sikap pribadi yang tulus hati dan jujur dalam melaksanakan sesuatu yang dipercayakan kepadanya.<sup>39</sup>

Selain itu, Allah swt berfirman dalam QS.Al-Nisa/ 4: 59.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ □ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ □ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ٥٩

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu, kemudian jika kamu berlainan Pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (al-Qur'an) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.”<sup>40</sup>

Ayat ini bersama dengan beberapa ayat yang menyusulnya, membicarakan salah satu masalah yang paling penting dalam Islam, yakni masalah kepemimpinan. Semua ahli tafsir Syi'ah mempunyai sikap yang sama dalam masalah ini di bahwa yang dimaksud oleh frase ulil'amri yang disebutkan dalam

<sup>38</sup> Shihab al-Din Ibnu Hajar al- Asqalaniy, *Fath al- Bary Bisyarh Shahih al- Bukhari*, h.169

<sup>39</sup> Hamzah Ya'kub, *Etika Islam Cetakan VII*, ( Bandung: CV. Diponegoro, 1996), h. 98

<sup>40</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, h. 171.

ayat di atas adalah para imam suci yang kepadanya kepemimpinan fisik dan spiritual masyarakat Islam yang mencakup semua urusan kehidupan, telah diberikan dari sisi Allah dan Rasul-Nya saw dan tidak mencakup siapapun selain mereka. Tentu saja, dalam kondisi-kondisi tertentu, kepatuhan kepada orang-orang yang diberi wewenang untuk menduduki jabatan di masyarakat, adalah perlu. Kepatuhan ini bukanlah karena mereka sendiri adalah ulil amri, melainkan karena mereka adalah agen-agen dari ulil amri.<sup>41</sup>

Pengulangan kata athi'u (طِيعُوا) adalah rahasia yang menyangkut sejenis pemerintah. Nabi Muhammad SAW terkadang menyatakan perintah Allah swt, dan terkadang memberikan perintah-perintah kepemerintahan, karena beliau memiliki baik jabatan kenabian maupun pemerintahan. Nama ulilamri disebutkan sesudah nama Allah dan Rasul, disertai dengan kepatuhan mutlak. Ini adalah tanda untuk menunjukkan bahwa orang yang ditugaskan dalam pemerintahan Islam harus memiliki sifat-sifat kesucian yang tinggi berdasarkan banyak hadist, sebagaimana disebutkan dalam tafsir dimuka yang dimaksud dengan frase ulilamri adalah Ahlulbait as.<sup>42</sup>

Lebih lanjut Imam al-Nawawi menjelaskan bahwa mengenai kewajiban untuk taat kepada Rasul yang berarti taat kepada Allah swt dikarenakan semua perintah Rasul pada hakikatnya perintah Allah swt. Perintah taat kepada pemimpin yang berarti taat kepada Rasul karena pada hakikatnya pemimpin itu sebagai pewaris Nabi SAW dalam kepemimpinan. Hanya saja, terkadang para pemimpin itu memiliki peluang untuk kelur dari tatanan konsep kepemimpinan Nabi SAW. Jika yang demikian terjadi, maka taat kepada pemimpin boleh ditangguhkan karena sudah termasuk kemaksiatan.<sup>43</sup>

<sup>41</sup> Kementerian Agama RI, *al- Qur'an dan Terjemahnya*, h. 95.

<sup>42</sup> Kementerian Agama RI, *al- Qur'an dan Terjemahnya*, h. 97.

<sup>43</sup> Abu Zakariyah Yahya bin Syaraf al- Nawawiy, *Sahih Muslim Bisyarh al Nawawiy*, juz V (Libanon: Dar al-Fikr), h.121.



Dalam QS. Al-Qashas/28: 77.

وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۖ ۷۷

Terjemahnya:

“Berbuat baiklah engkau (kepada orang lain) sebagaimana Allah swt telah berbuat baik, kepadamu”.<sup>44</sup>

Dengan perkataan lain, Allah swt telah menganugerahkan semua kebaikan kepada hamba-Nya, maka hamba-Nya pun harus memberikan (sebagian darinya) kepada orang lain. Kalimat ini dapat diartikan bahwa terkadang Allah swt memberikan kepada seseorang beberapa anugerah yang besar sehingga dia tidak membutuhkannya dalam kehidupan pribadinya. Allah SWT memberikan kepadanya kebijaksanaan yang kuat, yang tidak hanya berguna untuk mengatur seseorang saja, tapi juga untuk mengatur Negara. Dia memberikan kepadanya pengetahuan yang tidak saja dimanfaatkan oleh seseorang saja, tetapi juga oleh masyarakat. Dia memberikan kepadanya kekayaan yang layak yang digunakan untuk program-program sosial.<sup>45</sup>

Ayat ini memerintahkan kepada manusia agar berbuat baik terhadap sesamanya sebagaimana Allah swt berbuat baik kepada manusia, baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat apalagi dalam memberikan bantuan dan pelayanan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Implikasi diberbagai anugerah Allah swt adalah bahwa seluruh anugerah tersebut bukanlah milik manusia. Manusia hanyalah perantara Allah swt yang memberikan anugerah kepada orang lain. Allah swt telah menganugerahkan kenikmatantersebut dengan tujuan agar Dia mengelola hamba-hambaNya melalui tangan manusia. Manusia tidak boleh lupa bahwa Allah telah berbuat baik

<sup>44</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, h. 785.

<sup>45</sup> Kementerian Agama RI, *al- Qur'an dan Terjemahnya*, h. 405

kepadanya dan karenanya dia juga harus berbuat baik kepada orang lain. Jika tidak, maka keutamaan-keutamaannya akan diambil darinya.<sup>46</sup>



---

<sup>46</sup> Kementerian Agama RI, *al- Qur'an dan Terjemahnya*, h. 405-406.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Konsep dan standar pelayanan terpadu dalam Perizinan Mendirikan Bangunan di kantor DPMPTSP Kabupaten Sinjai pada umumnya sudah dilakukan secara efektif sesuai dengan konsep dan standar pelayanan yang diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik walaupun masih terdapat kekurangan. Keefektifan ini terdiri dari persyaratan pelayanan yang tidak rumit, mekanisme pelayanan yang tidak berbelit-belit, pelayanan pegawai ramah dan baik, biaya atau tarif pelayanan sudah sesuai dengan jumlah retribusi yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sinjai Nomor 20 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan tergolong dapat dijangkau masyarakat, dan jangka waktu terbitnya surat izin IMB sudah tepat waktu, serta didukung dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai.
2. Mekanisme alur pengaduan masyarakat terhadap pelayanan terpadu dalam perizinan mendirikan bangunan telah disediakan sarana pengaduan dalam dua cara yaitu pengaduan secara langsung dan pengaduan tidak langsung, sehingga ada banyak cara untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan jika terjadi hal-hal yang kurang memuaskan dalam pelayanan. Sikap tanggap petugas terhadap pengaduan dijawab dan diselesaikan dengan cepat. Akan tetapi petugas masih kurang tertib administrasi, dimana masih ditemukannya pengaduan dalam bentuk hilangnya dokumen si pemohon oleh petugas.
3. Perspektif Hukum Tata Negara Islam terhadap Pelayanan Terpadu dalam perizinan mendirikan bangunan di kantor DPMPTSP memiliki pesan moral Islam dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik. Dimana memberikan

pelayanan terhadap sesama manusia adalah perbuatan yang mulia yang dianjurkan dalam Al Qur'an Surah Al-Nisa Ayat/4: 58-59 dan hadist Imam Bukhari bahwa di tangan pemerintahlah terdapat tanggungjawab pelayanan terhadap berbagai kebutuhan masyarakat.

## **B. Implikasi Penelitian**

1. Pemerintah perlu melakukan sosialisasi lebih sering kepada masyarakat terkait Pelayanan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Sinjai sehingga masyarakat juga dapat sadar hukum akan pentingnya Izin Mendirikan Bangunan guna mendapatkan kepastian dan perlindungan hukum pada bangunan yang dibangun agar ketika bangunan tersebut berdiri, tidak akan mengganggu atau merugikan kepentingan orang lain.
2. Pemerintah harus lebih sering melakukan pelatihan kepada para pegawai khususnya pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai untuk tetap menjaga konsistensi pelayanan perizinan yang baik.
3. Pemerintah harus lebih meningkatkan penerapan prinsip-prinsip islami dalam melakukan pelayanan ketatanegaraan kepada segenap masyarakat tanpa pandang bulu.

## DAFTAR PUSTAKA

### SumberBuku:

- Boediono. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rieneka Cipta, 2013.
- Hadjon, Philipus M. *Pengantar Hukum Perizinan*. Surabaya: Yuridika, 2013.
- Hamzah Ya'kub. *Etika Islam Cetakan VII*. Bandung: CV. Diponegoro, 1996.
- Ichsanul, Amal dkk., *Governance Reform di Indonesia: Mencari Arah Kelembagaan Politik yang Demokratis dan Birokrasi yang Profesional*. Yogyakarta: Gava Media, 2015.
- Juliantara, Dadang. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan, 2015.
- Maraghi, Ahmad Mustafa. *Tafsir Al-Maraghi*. Semarang: PT. Karya Toha Putra Semarang, 1993.
- Nawawi, Imam. *Sahih Muslim Bisyarh al Nawawiy*. juz V. Libanon: Dar al-Fikr, 1993.
- , Imam. *Syarh Al Arba'in An Nawawiyah*. terj. Muhammad Abdul Tuasikal Cetakan II. Jakarta: Darul 'Ashimah. 2013.
- Juniarso. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa, 2017.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015.
- Kementerian Agama RI. *Al- Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: Cordoba Internasional- Indonesia, 2016.
- Kementerian Agama RI, *al- Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: Nur Al- Huda, 2014.
- Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005.
- Miftah, Thoha. *Perspektif Perilaku Birokrasi Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali, 2014.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Muasaroh. *Aspek-aspek Efektifitas Studi Tentang Efektifitas Pelaksanaan Program Pelaksanaan PNPM-MP*. Universitas Brawijaya Malang: 2010.
- Poerwadarminta, W.J.S. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia, 2013.

- Qurthubi, Imam. *Tafsîr al-Qurthubi*. terj. Muhammad Abdul Tuasikal Cetakan II, Vol. 6. Jakarta: Pustaka Azzam, 2000.
- Ridwan,dkk. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa, 2014.
- Ridwan. *Hukum Administrasi Negara Edisi Revisi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Shihab al-Din Ibnu Hajar al- Asqalaniy. *Fath al-Bary Bisyarh Shahih al- Bukhari*, juz V Libanon: Dar al- Ma'rifah, t.th, 1993.
- Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- Sianipar, J.PP. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Edisi II. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2016.
- Sinamo, Nomensen. *Hukum Administrasi Negara Edisi Baru*. Jakarta: Jala Permata Aksara, 2016.
- Sutedi, Adrian. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Syafrudin, Ateng. *Perizinan Untuk Berbagai Kegiatan*. Jakarta: GramediaPustaka, 2014.
- Tangkilisan dan Hessel Nogi S, *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia, 2015.
- Tjandra, Riawan W. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Sinar Grafika, 2018.
- Widodo. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia, 2018.
- Zauhar, Soesilo. *Reformasi Birokrasi di Nusantara*. Malang: UB Press, 2013.

#### **Sumber Internet:**

- Tsarina Maharani (Detik News). 2018. *Pelayanan Pemda Paling Banyak Dikeluhkan Warga ke Ombudsman di 2017*. Diakses melalui internet [https:// news. detik. com/ berita/d-3800541/ pelayanan-pemda-paling -banyak- dikeluhkan-warga-ke-ombudsman- di-2017](https://news.detik.com/berita/d-3800541/pelayanan-pemda-paling-banyak-dikeluhkan-warga-ke-ombudsman-di-2017), tanggal 16 Juli 2018.
- Muhammad NurRochmi (Beritagar). 2018. *Pemerintah Daerah Menjadi Pelayan Publik Terburuk*. Diakses melalui internet [https: // beritagar. Id /artikel/ berita/pemerintah-daerah-menjadi- pelayan- publik- terburuk](https://beritagar.Id/artikel/berita/pemerintah-daerah-menjadi-pelayan-publik-terburuk), tanggal 16 Juli 2018.

#### **PeraturanPerundang-undangan:**

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2005 tentang Bangunan Gedung

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP. M. PAN/7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 81 Tahun 1993

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.



### DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis skripsi yang berjudul “**Efektifits Pelayanan Terpadu Dalam Perizinan Mendirikan Bangunan Guna Mewujudkan Kualiatas Pelayanan Publik Kabupaten Sinjai (Perspektif Hukum Negara Islam)**” bernama MEGAWATI, nim: 10200115036, merupakan anak ke-3 dari 3 bersaudara.

Dilahirkan dan diasuh oleh kedua orang tua yang sangat luar biasa dari pasangan Ayahanda tercinta **MUH.JAFAR** dan Ibu bernama **MUHAIDAH**.

Penulis dilahirkan di Kelurahan Biringere, Kecamatan Sinjai utara, Kabupaten Sinjai , tepatnya pada tanggal 25 Agustus 1996.

Penulis memulai jenjang pendidikan di TK Pertiwi X 2002-2003, kemudian pada tingkat sekolah dasar SDN Negeri 3 Balangnipa 2003- 2009, kemudian pada tingkat menengah pertama SMPN 2 Sinjai 2010-2012, kemudian pada tingkat menengah atas SMAN Negeri 2 Kabupaten Sinjai 2012-2015, penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar melalui jalur SPAN-PTKIN dan lulus dengan jurusan Hukum Pidana dan Ketatanegaraan (HPK) pada Fakultas Syariah dan Hukum. Organisasi yang pernah diikuti pramuka, Palang Merah Remaja (PMR).